

**INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS  
CAMPUS OURO BRANCO**

## **TRABALHO AVALIADO III – Governança e Gestão de Informação**

### **ITIL 4, BPMN e Fluxos Informacionais**

**Aluno:** Eduardo Octávio de Paula Souza

**Professor:** Lucas Portela

**Ouro Branco, 14 de Agosto de 2025**

# 1. Cenário – Pink Finance (Empresa Fictícia)

A Pink Finance é uma empresa de tecnologia financeira que oferece serviços de internet banking, gerenciamento de finanças e aplicativo móvel para clientes de bancos parceiros. Um dos principais compromissos da empresa é garantir alta disponibilidade de seu serviço de autenticação de clientes (responsável por login, validação de identidade e autorização de transações)

## ITIL: Evento de Gerenciamento de Disponibilidade

### Problema detectado:

Em um determinado dia, o sistema de monitoramento detectou que a taxa de resposta da API de autenticação aumentou de 200 ms para 2,5 segundos. Isso ultrapassou o limite aceitável definido no Acordo de Nível de Serviço (SLA), entrando em risco de indisponibilidade.

### Detectação:

O time de disponibilidade é acionado via alerta do Zabbix (aplicativo de monitoramento) e inicia a investigação. Identifica-se que o aumento na latência foi causado por sobrecarga no servidor de autenticação devido a um pico de requisições anormais vindas de um teste de estresse não autorizado em ambiente de produção

## Ambiente Organizacional

### Setores envolvidos:

- Equipe de Operações de TI
- Equipe de Segurança da Informação
- Service Desk (comunicação com clientes, caso necessário)

### Tecnologias:

- Zabbix (para monitoramento)
- Load Balancer (para redirecionamento de tráfego)
- Cluster de servidores
- Slack (comunicação do time)
- AWS CloudWatch (para métricas adicionais)

## Fluxo Informacional do Serviço

1. Monitoramento Contínuo da API → Zabbix detecta performance.
2. Geração de Alerta → Mensagem enviada ao time via Slack.
3. Análise do Problema → Time de TI verifica.
4. Ação Corretiva → Redirecionamento automático para servidores redundantes.
5. Registro de advento no sistema de gestão de incidentes.

6. Análise Pós-Evento → Segurança investiga origem e TI ajusta medidas preventivas.

### **Por que essa prática do ITIL representa bem esse serviço?**

Essa prática do ITIL: Gerenciamento de Disponibilidade, representa muito bem o serviço da Pink Finance porque ela está diretamente ligada ao objetivo central do negócio: manter o serviço de autenticação sempre acessível e com performance adequada para os clientes bancários.

## **2. Análise de Requisitos**

### **Requisitos Funcionais**

- Monitoramento em tempo real da performance e disponibilidade do serviço.
- Geração automática de alertas ao ultrapassar limites da API.
- Redirecionamento automático de tráfego para servidores de backup.
- Registro detalhado do evento para análise posterior.
- Integração com ferramentas de comunicação para acionamento rápido da equipe.

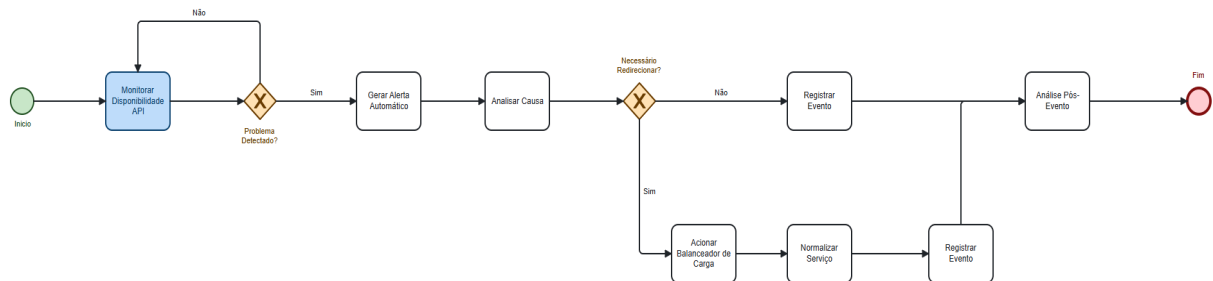
### **Requisitos Não Funcionais**

- Alta disponibilidade: SLA mínimo de 99,95%.
- Baixa latência: Resposta média inferior a 200 ms.
- Escalabilidade: Capacidade de lidar com picos de requisições sem degradação significativa.
- Segurança: Criptografia em todas as conexões.
- Confiabilidade: Redundância geográfica para garantir continuidade em falhas regionais.
- Tempo de resposta a eventos: Diagnóstico inicial em até 5 minutos após o alerta.

### 3. Representação da Cadeia de Valor do Serviço (SVC)

Atividade da SVC	Aplicação no Cenário
Planejar	Definição de SLAs (99,95%), configuração de limites de latência, e políticas de escalonamento.
Engajar	Comunicação com stakeholders (bancos parceiros) sobre o SLA e as ações preventivas.
Projetar	Implantação da arquitetura com redundância geográfica e balanceamento de carga.
Obter/Construir	Aquisição de servidores, configuração do Zabbix, integração com Slack e AWS CloudWatch.
Entregar	Monitoramento contínuo da API, detecção de falhas, resposta rápida e redirecionamento de tráfego.
Melhorar	Análise pós-evento para evitar recorrência, ajustes nos limites de monitoramento e melhorias no balanceamento.

## 4. Representação do Processo Atual (AS IS)



O processo consiste em monitorar continuamente a API, gerar alerta automático ao detectar problema de disponibilidade, acionar a equipe para investigar, redirecionar o tráfego via balanceador em caso de risco ou degradação, e, após a normalização, registrar o evento e realizar análise pós-evento para prevenção.

## 5. Proposição de Melhoria

### Problema identificado no processo atual

O processo atual só aciona a análise pós-evento após a resolução, e não mantém um registro automatizado das métricas de performance coletadas durante o evento em tempo real. Isso dificulta a identificação de causas-raiz.

### Impacto:

- Investigações pós-evento podem ser inconclusivas.
- Dificulta ações preventivas, pois não há histórico detalhado para análise.
- Pode gerar reincidência de incidentes similares.

### Melhoria proposta:

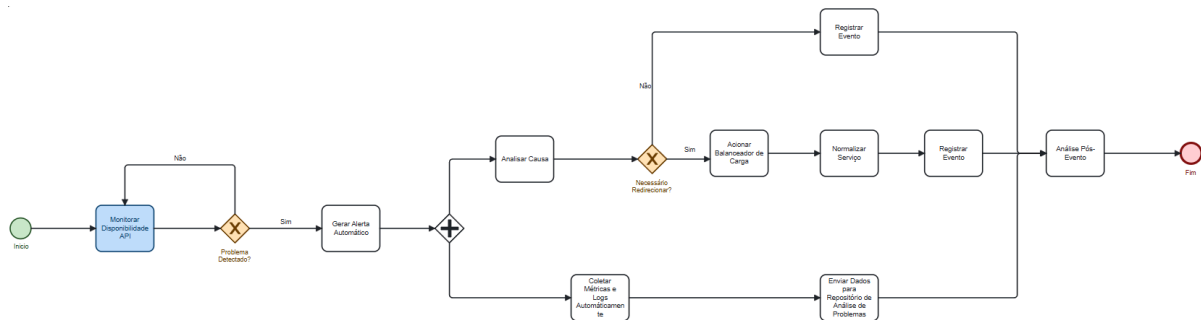
- Integrar o monitoramento de disponibilidade com um módulo de captura automática de métricas e logs no momento do evento.
- Criar um workflow paralelo que, assim que um problema é detectado, inicia automaticamente a coleta e armazenamento estruturado dessas informações.

- Essas informações estarão disponíveis imediatamente para a equipe de Gerenciamento de Problemas, agilizando a análise e prevenindo recorrências.

### Benefícios:

- Redução do tempo para identificar causas-raiz.
- Aumento da eficácia nas ações preventivas.
- Melhoria contínua no desempenho do serviço.

## 6. Representação do Processo Melhorado (TO BE)



No processo melhorado, um Parallel Gateway é acionado logo após a geração do alerta, permitindo a análise do problema e a coleta de métricas simultaneamente, com envio automático desses dados para um repositório central de análise de problemas, de modo que a análise pós-evento passe a contar com informações completas e organizadas, facilitando ações preventivas.

