

FAETERJ – RIO

ARTHUR LOURENÇO MACHADO

JOÃO PEDRO DE FERREIRA OLIVEIRA FERREIRA

RODRIGO RODRIGUES FERREIRA MAGGESSI CASTRO

MATHEWS MACHADO

TRABALHO FINAL

RELATÓRIO TÉCNICO

RIO DE JANEIRO

2022

ARTHUR LOURENÇO MACHADO - 1920478300009

JOÃO PEDRO DE FERREIRA OLIVEIRA FERREIRA - 2010478300069

RODRIGO RODRIGUES FERREIRA MAGGESSI CASTRO – 1910478300034

MATHEWS MACHADO - 1920478300033

TRABALHO FINAL

RELATÓRIO TÉCNICO

Trabalho de Segurança da Informação
para a composição de nota da AV2
apresentado à FAETERJ-RIO.

Professora: Maria Cláudia Roenick.

RIO DE JANEIRO

2022

1. INTRODUÇÃO

Nosso trabalho tem como objetivo principal mostrar como o ITIL pode ser usado para elevar uma determinada empresa para um próximo nível. Sua flexibilidade, seu foco em gestão de tecnologia e infraestrutura nos possibilitou lidar com quaisquer variáveis na hora da implementação do projeto. Usaremos esse framework para melhorar significativamente o desempenho dos nossos funcionários, para a redução de gastos devido as boas práticas que serão utilizadas e por fim, buscaremos uma maior satisfação de nossos clientes.

2. FRAMEWORK

Levando em consideração a missão que um centro hospitalar possui, o framework escolhido pelo grupo foi o ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Por se focar tanto em gestão de tecnologia como em infraestrutura, acreditamos que irá nos permitir lidar com quaisquer variáveis na implementação do projeto.

O ITIL possui 2 objetivos principais:

- Foco interno, preza pela gestão de processos de forma eficaz;
- Foco externo, preza pela qualidade da experiência dos clientes.

Além disso, o ITIL é um dos frameworks mais populares, também é aplicado em empresas de diversos portes em todo o mundo. Isso facilita tanto o acesso a material quanto a análise de cases. Dentre os principais motivos que levou nossa equipe a tal escolha, destaca-se a flexibilidade que o framework preconiza, pois não é um método rígido - e sim, em linhas gerais, um apanhado de orientações e melhores práticas. Nossa empresa pode implementar apenas parte das práticas delineadas na documentação e ainda assim alcançar os objetivos esperados a médio e longo prazo.

Alguns outros pontos que podem ser explorados através da orientação do framework para aumento de eficiência e resultados que também valem ser citados, são:

- Uma melhora significativa no desempenho dos funcionários: Ao adotar o ITIL, os processos e atividades dos profissionais que trabalharão com esse modelo são mais organizados e há definições mais claras sobre os papéis e a atuação de toda a equipe.
- Redução de gastos: Com boas práticas é possível detectar falhas e erros com antecedência e minimizar os prejuízos em curto, médio e longo prazo. Assim, não é preciso adotar medidas urgentes (que geralmente são caras) para consertar problemas dessa ordem.
- Maior satisfação do cliente: Essa metodologia reduz riscos e erros, e gera menos incidentes (como a paralisação de serviços). Portanto, otimiza a experiência do cliente, visto que este recebe um serviço mais estável e seguro. Promovendo a confiança do consumidor em relação à empresa e, assim, o relacionamento do cliente-companhia é fortalecido, o que, por sua vez, contribui para o processo de fidelização.

3. OBJETIVOS

Um dos nossos primeiros objetivos é a formação contínua dos profissionais do centro hospitalar. Afinal, a formação de um profissional não pode se restringir somente ao momento em que ele chega na empresa, é importante capacitá-lo ao longo de todo período em que este faz parte do quadro. Além dos objetivos óbvios que se podem obter com esta prática, a formação contínua serve também para que a empresa possa estar constantemente reafirmando seus valores, atualizando conhecimento, investindo em seus membros e lembrando a estes profissionais que há um benefício mútuo nessa iniciativa.

Para este centro hospitalar, planeja-se a instauração de um processo de formação contínua através da construção de um setor responsável única e exclusivamente pela parte educacional da empresa. Para suportar este setor, será criada uma plataforma de educação, onde haverá formações para diferentes fins, desde as mais abrangentes até as mais específicas. Nesta plataforma, cada gestor poderá acompanhar o progresso e desempenho de sua equipe, definir trilhas de aprendizagem além de agendar e acompanhar o resultado de avaliações.

O quadro deve estar com os conhecimentos regulatórios sempre atualizados e dentro do que se espera para o segmento. Além disso haverá o controle do crescimento e engajamento com a plataforma de cada equipe através de um banco que armazena as horas investidas em paralelo com os cursos concluídos e certificados emitidos.

Sempre que se fala em educação, se fala em longo prazo. Muito além do desempenho dos alunos — que serão metrificados através de relatórios periódicos — espera-se que a cultura do centro hospitalar mude. O objetivo é ter profissionais mais motivados e capacitados, sempre dispostos a passar conhecimento adiante com uma postura colaborativa.

Nosso segundo objetivo é especificamente focado na segurança da informação e na investigação e desenvolvimento científico nas áreas das ciências da saúde.

Técnicas e conceitos estão em constante movimento de reciclagem e aprimoramento. Por conta disso, não tirar proveito dos dados gerados a partir do tratamento de uma quantidade considerável de pacientes por ano (dado o porte do centro hospitalar) poderia se chamar de desperdício. Principalmente quando a proposta de gerar conhecimento em torno desta área não só é valorizada economicamente como também traz benefícios em nível humanitário.

Como passo inicial é necessário desenvolver uma forma coletar todos os dados de pacientes, tratamentos, procedimentos, entre diversas outras coisas, e em seguida, injetá-los em um

data lake onde eles futuramente seriam tratados por profissionais especializados para que se iniciasse o processo de análise e pesquisa. Também vale ressaltar que estes dados são extremamente sensíveis por envolver terceiros que buscam o tratamento no hospital. Portanto é necessário que haja responsabilidade e segurança. Tanto através de normas e boas práticas no tratamento e interação com os mesmos como também um plano de segurança para minimizar os riscos de vazamentos.

O progresso da iniciativa seria medido através de resultados obtidos no futuro com os dados fornecidos ou até mesmo com o fato dessas informações poderem colaborar com iniciativas alheias ao hospital (após uma minuciosa análise sobre a segurança e permissão dessa troca de informações). Um exemplo de esforços conjuntos para sustentar esse caso seria o compartilhamento de dados de pacientes de Covid-19 com a finalidade de buscar um tratamento mais adequado/eficiente.

O resultado concreto esperado é a produção de conhecimento e um banco de dados seguro caso seja necessário referenciar casos anteriores para o tratamento de pacientes futuros. O resultado ideal seria contribuir para, ou por conta própria, o aprimoramento ou desenvolvimento do tratamento de alguma(s) enfermidade(s).

4. CONCLUSÃO

O trabalho como um todo levou a um ganho de conhecimento tanto teórico quanto prático de todo o grupo. Desde a escolha de um dos frameworks apresentados em sala de aula, onde discutimos qual deles se aplicaria melhor ao cenário em questão, no aprofundamento dos nossos conhecimentos na metodologia escolhida, o ITIL, onde argumentamos quais seriam os possíveis pontos que levantaríamos. Devido à todas as vantagens que o ITIL traz, conseguimos utilizar grande parte de suas funcionalidades e objetivos para elevar o nível de nosso centro hospitalar. Concluímos que com ele, conseguimos uma melhora significativa no desempenho de todos os funcionários de nossa empresa. Reduzimos grande parte de nossos gastos através de boas práticas, assim foi possível detectar falhas e erros antes mesmo que eles acontecessem. Nossa metodologia reduz riscos, gerando assim menos incidentes, e com isso foi obtido uma grande melhora na satisfação de nossos clientes. Também foi possível construir um setor educacional dentro de nosso centro hospitalar, assim podemos acompanhar de perto toda a evolução de nossos profissionais. Utilizando todos os dados e informações conseguimos fazer uma análise e pesquisas com os mesmos, trazendo assim mais segurança. Portanto, é inegável toda a importância que o ITIL teve para que tudo isso citado acima fosse possível.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.techtarget.com/searchdatacenter/definition/ITIL?amp=1>

<https://www.mundoitil.com.br/>

<https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-itil-e-para-que-serve/>

<https://www.portalgsti.com.br/itil/sobre/>

<https://www.green.com.br/site/index.php/treinamentos/itil-v4-2019-fundamentos/>

<https://blog.zeev.it/itil/>

<https://freshservice.com/br/itil/>

<https://www.itsmnapratica.com.br/tudo-sobre-itil/>

<https://www.youtube.com/watch?v=1eMnjOxDpbE>