

Gerenciador de Conteúdo, o PCN do PCN

Francisco Camargo (*)

Quando o PCN (Plano de Continuidade de Negócios) tem que ser acionado, tudo tem que funcionar de acordo com o planejado. Normalmente um PCN é compilado em papel, pois no caso de ser acionado, não pode depender dos sistemas da organização, que provavelmente estão falhando, pois o PCN foi acionado. O papel tem muitas qualidades e uma série de defeitos. a busca de uma solução tecnológica conduziu ao próximo passo lógico, o Gerenciador de Conteúdo.

Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

O PCN é o conjunto de Planos, hierarquicamente organizados, em que cada plano detalha os procedimentos a serem seguidos por uma determinada área, chegando, se necessário, até o nível do colaborador, por ocasião de ocorrência de eventos que possam afetar o Processo de Negócio por ele suportado.

Normalmente se compõe três planos que se complementam cada qual com objetivos específicos, partindo de uma mesma base de análise e metodologia:

- Plano de Administração de Crise – PAC
- Plano de Continuidade Operacional – PCO
- Plano de Recuperação de Desastres – PRD

PAC – Plano de Administração de Crise - relaciona o funcionamento das equipes (recursos humanos) antes, durante e depois da ocorrência do evento. Através deste Programa são definidas as ações no período de retorno a normalidade.

PCO – Plano de Continuidade Operacional - conjunto de procedimentos previamente definidos, destinados a manter a continuidade dos processos e serviços vitais de uma organização. Através do PCO, os gestores dos processos de negócios saberão como agir na falta ou falha de algum componente, garantindo a continuidade do processo reduzindo o impacto nas operações da organização.

PRD – Plano de Recuperação de Desastres – trata basicamente da área de Tecnologia e Comunicações. Avalia a vulnerabilidade dos componentes que suportam os seus Processos de Negócios críticos diante de eventos, mapeando e planejando sua recuperação/ restauração de acordo com a sua realidade.

Content Manager (CM)

O Gerenciador de Conteúdo (**CM**) deve ser uma plataforma completa de gerenciamento e apresentação para todos os tipos de arquivos digitais. O sistema deve ser baseado em um conjunto de **serviços de biblioteca**, por exemplo: inclusão e retirada de documentos (check-in/check-out), controle automático de revisões, segurança de acesso, assinantes (subscritores) de publicações, workflow gráfico, procura por meta-dados e full-text, arquivamento, back-up e replicação de conteúdo para outros repositórios. O “front-end” do sistema (de preferência um browser) deve permitir a **contribuição de conteúdo em formato nativo**, ou por formulários HTML ou PDF. Normalmente é **Licenciado por Contribuidor** e a licença permite **número ilimitado de leitores** de conteúdo.

Contribuidor, entendido aqui como o usuário com poderes para fazer o check in de documentos no sistema.

Content Manager - inclui o armazenamento seguro e a **apresentação personalizada** de qualquer conteúdo digital. A base do sistema é um repositório de conteúdo contendo os serviços básicos: check-in/check-out:

- **Contribuição:** só pode ser feito pelos **Contribuidores** e pode ser feita em arquivos no formato nativo, DOC para o **MS Word**, XLS para o Excel, PPT para o MS PowerPoint, MS Project e mais de 250 outros tipos de arquivos.
- **Apresentação:** em **HTML**, PDF, XML, etc..
- **Segurança:** cada conteúdo tem seu próprio atributo de segurança – cada usuário tem suas permissões – o modelo de segurança do sistema é definido pelas interseções destes atributos e permite garantir **acessos diferenciados e específicos aos diversos tipos de conteúdos**.
- **Subscrição (Assinantes):** o sistema pode mandar um e-mail a uma lista de usuários a cada nova versão de um conteúdo.
- **Workflow:** a implementação de workflows pode ser feita usando-se a interface gráfica do sistema, a linguagem Idoc Script ou pelo **MS-Visio**

- **Controle de revisões:** a cada inserção (check-in) do conteúdo o número da versão é automaticamente incrementado e as **versões antigas armazenadas** para eventual consulta pelos administradores ou contribuidores.
- **Busca:** por **texto** e/ou **metadados** em que a procura de conteúdo no repositório pode ser feita por texto (full text) e/ou metadados definidos pelo administrador do sistema
- **Arquivamento e replicação:** o sistema possui mecanismos de replicação de conteúdo em vários repositórios bem como arquivamento externo de conteúdo antigo.

Usos de Content Management no PCN

Portal PCN

O mais obvio e o mais importante é a criação pelo CM do Portal PCN da Organização. Este portal faz parte da **Intranet** ou de uma Extranet, **hospedada em fornecedor externo**, que continuará a funcionar se os sistemas da organização falharem. Os planos individuais de Continuidade de cada funcionário ou área continuarão acessíveis via internet, com toda a segurança disponível no Stellent.

Continuarão acessíveis através da

- **Internet** ou Intranet pela estação de trabalho
- Discagem **Dial Up**
- **PDA**s - Palm Pilot ou Pocket PC
- Qualquer **Celular GSM** com acesso WAP

Todos os funcionários poderão acessar esse portal, desde que identificados com login e senha e terão acesso à parte do PCN para o qual foram autorizados.

O Portal será **alimentado pelos contribuidores**, (Analistas de Processos, Sistemas, Auditores) através de documentos no formato nativo, o SCM providenciara os **templates** adequados para a conversão desses documentos para o adequado Look & Feel que a Organização definiu para este Portal.

No Portal estará disponível a versão mais atualizada dos PCNs individuais para acesso pelos colaboradores nas pontas (agencias, filiais, departamentos, etc..).

Com o portal é fácil saber quem acessou o Portal, quando e o que, permitindo um sistema de fácil auditoria e verificação a posteriori.

Com o **Workflow** é possível obrigar o colaborador a seguir os passos definidos no PCN e informar a sua hierarquia das fases que já foram realizadas e o grau de sucesso dos procedimentos.

O CM (Content Management) cria um ambiente de acordo com as regras da Resolução 3380 do Banco Central do Brasil.

O CM e a Implantação do PCN

Etapas de Implantação

Etapa 1 - Planejamento - O ambiente de Colaboração de um bom CM facilita muito esta Etapa

Etapa 2 - Levantamento de dados: Análise de documentação, inspeção física e levantamento das Ameaças/Vulnerabilidades /Impactos/ Componentes/Eventos e demais Critérios gerando o Relatório de Critérios. O CM arquiva todos os documentos no **formato nativo**, inclusive fotos e diagramas, e os coloca ao alcance dos analistas através de um poderoso mecanismo de busca.. Qualquer documento **'deletado ou modificado'** encontra-se ao alcance dos administradores, caso necessário. Os documentos poderão ser capturados em papel (scaneamento posterior), PDAs, Notebooks ou mesmo em SMS ou WAP pelos celulares dos analistas.

Etapa 3 - Análise de Impacto nos Negócios: Nesta Etapa são aplicados os questionários Q1, Q2 e Q3 cujos resultados são aplicados gerando o Relatório de Criticidade, Relatório de Inter-relacionamento e o Relatório BIA fornecendo o custo da

parada dos processos de negócios Críticos e Vitais bem como o Custo da Recuperação dos componentes críticos e vitais. O CM enviará por e-mail o link para os **formulários HTML ou PDF** de cada área ou colaborador e armazena as respostas. O **Workflow** controla a devolução dos formulários no prazo adequado.

Etapa 4 - Estratégia de Recuperação / Continuidade: São analisadas as estratégias de recuperação e continuidade que serão adotadas. O **Collaboration Server do CM** administra as trocas de informações entre as equipes e seus membros.

Etapa 5 - Desenvolvimento dos Planos: Nesta Etapa, são executadas as entrevistas de PAC, PCO e PRD. Como resultados serão escritos os Planos e o Programa que integram o Plano de Continuidade de Negócios. Os analistas escreverão os planos em Word., Excel, Project ou formulários HTML ou PDF que ficarão armazenados no CM nas áreas corretas. Com o **Workflow** é possível seguir bem de perto o respeito aos prazos.

Etapa 6 - Testes / Simulações dos Planos: Nesta Etapa é definida a estratégia para o escopo dos testes/ simulações. Os testes/simulações realizados irão gerar as evidências, possibilitando aprimorar e/ou correção dos Planos. O **Collaboration Server** e o **Workflow** facilitam muito esta Etapa, capturando os resultados On Line e em Tempo Real.

Etapa 7 – Publicação do PCN (planos individuais) no **Portal PCN pelo CM**. O sistema de Revisão consegue garantir que nenhum contribuidor poderá **publicar documentos ou fazer modificações sem aprovação superior**.

Content Management

O Content Manager é um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo que inclui o armazenamento seguro e a apresentação personalizada de qualquer conteúdo digital. A base do sistema é um repositório de conteúdo contendo os serviços básicos: check-in/check-out: somente um usuário pode editar o conteúdo de cada vez

- **Segurança:** cada conteúdo tem seu próprio atributo de segurança – cada usuário tem suas permissões – o modelo de segurança do sistema é definido pelas interseções destes atributos e permite garantir acessos diferenciados e específicos aos diversos tipos de conteúdos.
- **Assinaturas:** o sistema pode mandar um e-mail a uma lista de usuários a cada nova versão de um conteúdo.
- **Workflow:** a implementação de workflows pode ser feita usando-se a interface gráfica do sistema, a linguagem Idoc Script ou junto com MS-Visio
- **Controle de revisões:** a cada inserção (check-in) do conteúdo o número da versão é automaticamente incrementado.
- **Busca texto e/ou metadados:** a procura de conteúdo no repositório pode ser feita por texto (full text) e/ou metadados definidos pelo administrador do sistema
- **Arquivamento e replicação:** o sistema possui mecanismos de replicação de conteúdo em vários repositórios bem como arquivamento externo de conteúdo antigo.

Dois bons softwares de Gerenciamento de Conteúdo (CM) que em função de certas particularidades da empresa podem ser adotados são o Intellikon, da Urudata, que usa o SharePoint da Microsoft como plataforma básica, adicionando uma série de funcionalidades e o Stellent Content Management, da Stellent, que é uma empresa da Oracle.

Os dois se revelaram adequados à tarefa e tem preços compatíveis com as funcionalidades que apresentam.

() Francisco Camargo é Engenheiro de Produção
pela Politécnica da USP, Presidente da CLM,
Conselheiro da ApRisco - Associação Profissional de Risco,
Diretor da AUI - Associação Universitária Internacional,
Conselheiro da ABES – Associação Brasileira de Empresas de Software.*