

Secretaria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Conhecimento de TI

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	26/04/2024	Elaboração do documento

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
02	Marco Antônio Ribeiro Molento	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

Sumário

1. Objetivo.....	4
2. Abrangência.....	4
3. Definições.....	4
4. Processo Gerenciar Conhecimento de TI.....	5
4.1. Papéis e Responsabilidades	5
4.2. Fluxo do Processo Gerenciar Conhecimento de TI	6
4.3. Descrição do Processo Gerenciar Conhecimento de TI	7
5. Tabela RACI.....	9
6. Controles do Processo	10
6.1. Descrição da Métrica	10
7. Divulgação dos Resultados	11
8. ANEXO I – Métrica de Itens Registrados na Base de Conhecimento	12

1. Objetivo

Definir o processo de gerenciamento de conhecimento de TI para assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para garantir que a pessoa certa tenha o conhecimento correto, no momento que necessita, para entregar e apoiar os serviços de TI requeridos pelo negócio, por meio da concepção e manutenção de bases de conhecimento.

2. Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).

3. Definições

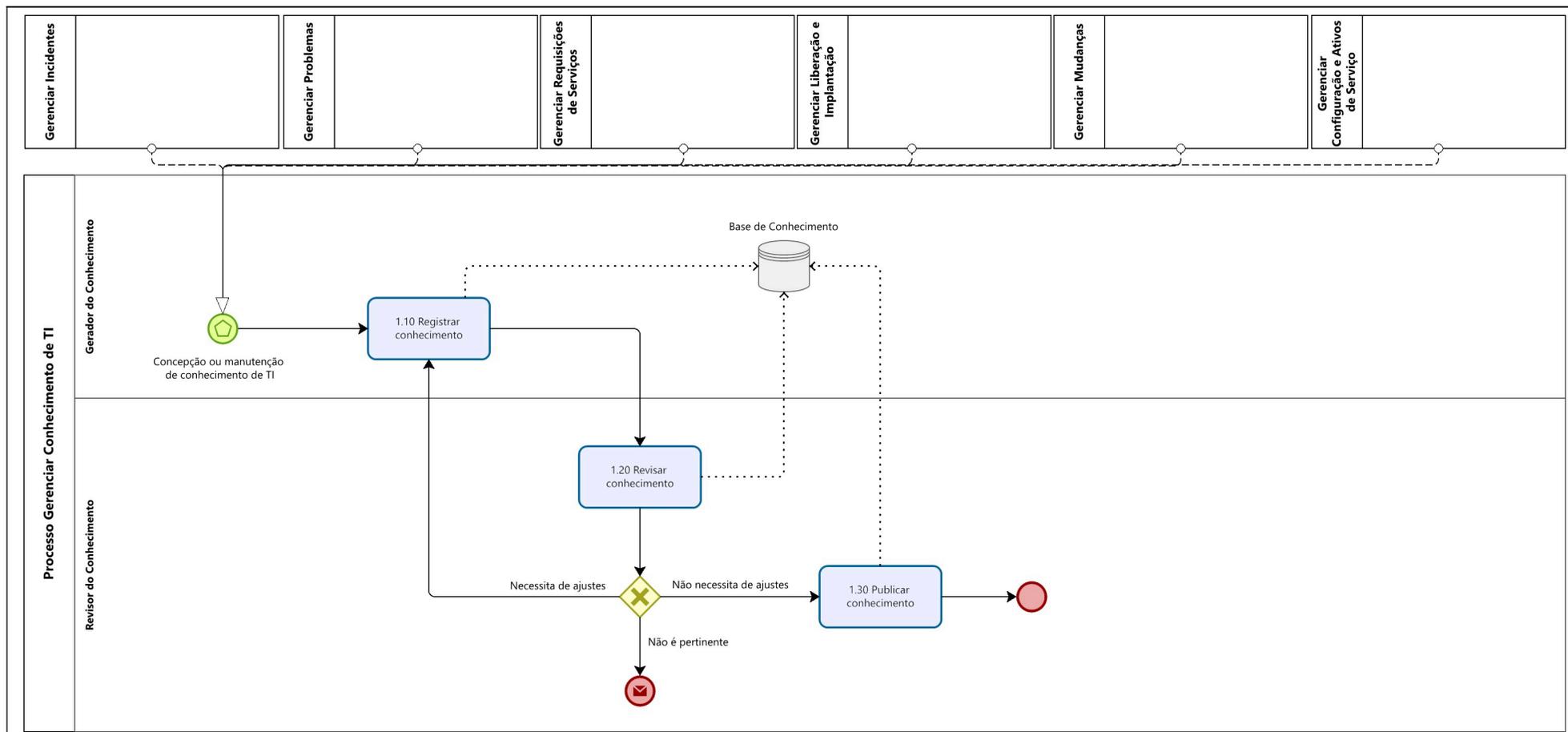
- **Base de conhecimento:** conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TI organizadas para facilitar a tomada de decisão. Alguns exemplos, não taxativos, podem ser: manuais, perguntas frequentes, roteiros de atendimento, guias de solução de incidentes e problemas;
- **Concepção ou manutenção de conhecimento de TI:** ato de criação, de atualização ou de arquivamento de informações na base de conhecimento;
- **Ferramenta ITSM:** aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart);
- **Parte interessada:** indivíduo ou organização que tem um direito, ação, declaração ou interesse no produto ou serviço de TI.

4. Processo Gerenciar Conhecimento de TI

4.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> Aprovar as atualizações do processo Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo 	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> Buscar a eficiência e a efetividade do processo Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização Produzir informações gerenciais (indicadores) Promover a execução das atividades do processo 	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Gerador do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> Registrar a criação, a alteração e o arquivamento de informações na base de conhecimento 	Servidores e Terceirizados da SETIC, que possuírem permissão de acesso para registrar conhecimento na ferramenta ITSM
Revisor do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> Revisar os registros de informações sobre os conhecimentos de TI, baseando-se em critérios de verificação estrutural e funcional de informações Promover a publicação dos conhecimentos de TI 	Servidores e Terceirizados da SETIC que possuírem permissão de acesso para revisar conhecimento na ferramenta ITSM

4.2. Fluxo do Processo Gerenciar Conhecimento de TI



4.3. Descrição do Processo Gerenciar Conhecimento de TI

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Registrar conhecimento	Gerador do Conhecimento	<p>Entrada: Necessidade de criar, atualizar ou arquivar informação da base de conhecimento</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar a criação, atualização ou arquivamento de conhecimento na ferramenta ITSM, colocando em prática, sempre que possível, as seguintes recomendações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizar e registrar as informações com base em critérios de classificação buscando criar relacionamentos significativos entre os elementos da informação. Ex., organização em pastas, subpastas, categorias, assuntos, serviços, produtos, aplicação ○ Identificar, validar e classificar diversas fontes de informações internas e externas. Ex., procedimentos, processos, estruturas, políticas, regras, documentos, registros, vídeo, voz, especialistas ○ Informar como o conhecimento pode ser utilizado para atender a diferentes necessidades (ex., resolução de problemas, aprendizagem, planejamento estratégico, tomada de decisão) ○ Identificar e arquivar as informações obsoletas (que não são mais relevantes para o conhecimento de TI) ○ Definir o nível de acesso ao conhecimento com base em funções e mecanismos de acesso. Ex., leitura, gravação, revisão ○ Definir as partes interessadas que serão notificadas sobre o registro do conhecimento <p>Saída: Conhecimento enviado para revisão</p>
1.20	Revisar conhecimento	Revisor do Conhecimento	<p>Entrada: Conhecimento enviado para revisão</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar o registro das informações sobre o conhecimento, baseando-se em critérios de verificação estrutural de informações (ex., clareza, coesão, compreensibilidade, concisão, confidencialidade, padronização da escrita, redundância etc.) • Validar o registro das informações sobre o conhecimento, baseando-se em critérios de verificação funcional de informações (ex., aplicação, assertividade, atualidade, confiabilidade, consistência, integridade, objetividade, pertinência, precisão, relevância etc.) • Registrar a decisão sobre a revisão do conhecimento na ferramenta ITSM: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se o registro do conhecimento não for pertinente, efetuar o cancelamento (registro do conhecimento não será mais publicado) e informar o motivo ao Gerador do Conhecimento; ○ Se for necessário realizar algum ajuste no registro do conhecimento, efetuar a devolução e informar o motivo ao

Id	Atividade	Responsável	Descrição
			Gerador do Conhecimento; <ul style="list-style-type: none"> ○ Se não for necessário realizar nenhum ajuste no registro do conhecimento, efetuar o envio do conhecimento para publicação. Saída: Conhecimento revisado (cancelado, devolvido, enviado para publicação)
			Se o registro do conhecimento não for pertinente , encerrar o processo de gerenciamento do conhecimento
			Se for necessário realizar ajuste , seguir para “Ajustar conhecimento”
			Se não for necessário realizar ajuste , seguir para “Publicar conhecimento”
1.30	Publicar conhecimento	Revisor do Conhecimento	Entrada: Conhecimento enviado para publicação Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar a publicação do conhecimento na ferramenta ITSM e notificar o registro do conhecimento para as partes interessadas Saída: Conhecimento publicado

5. Tabela RACI

Id	Atividade	Gerador do Conhecimento	Revisor do Conhecimento
1.10	Registrar conhecimento	R	I
1.20	Revisar conhecimento	I	R
1.30	Publicar conhecimento	I	R

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

6. Controles do Processo

6.1. Descrição da Métrica

Nome da Métrica	Quantidade de itens registrados na base de conhecimento
Origem	<p>COBIT 5 - BAI08 Manage Knowledge (Gerenciar Conhecimento)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Process Goals and Metrics <ul style="list-style-type: none"> ○ Process Goal: Knowledge is updated and improved to support requirements ○ Related Metrics: Frequency of update
Objetivo	Medir a quantidade de itens que foram registrados na base de conhecimento
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Soma total de itens registrados na base de conhecimento
Fonte	<ul style="list-style-type: none"> • Tabela do ANEXO I <ul style="list-style-type: none"> ○ Total de itens registrados: Soma das colunas “Quantidade de itens criados”, “Quantidade de itens atualizados” e “Quantidade de itens arquivados”

7. Divulgação dos Resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados de métricas e indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como no site de governança da SETIC, menu Indicadores, item Indicadores Gerenciais, processo Gerenciar Conhecimento de TI.

8. ANEXO I – Métrica de Itens Registrados na Base de Conhecimento

Período da apuração	Quantidade de itens criados	Quantidade de itens atualizados	Quantidade de itens arquivados	Total de itens registrados
Jan a Dez 2023	36	10	1	47
Jan a Dez 2024	50	33	5	88

Onde:

- Para cada apuração:
 - **Período da apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados.
 - **Quantidade de itens criados:** informar a quantidade de itens novos que foram criados na base de conhecimento no período da apuração.
 - **Quantidade de itens atualizados:** informar a quantidade de itens pré-existentes que foram atualizados na base de conhecimento no período da apuração.
 - **Quantidade de itens arquivados:** informar a quantidade de itens pré-existentes que foram arquivados na base de conhecimento no período da apuração.
 - **Total de itens registrados:** informar a soma das colunas “Quantidade de itens criados”, “Quantidade de itens atualizados” e “Quantidade de itens arquivados”.