



Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC

Agosto de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	4
DESENHO DO PROCESSO	5
PROCEDIMENTO.....	6
MATRIZ RACI	7
POLÍTICAS	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	8
REVISÕES	9

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **processo de Gerenciamento do Conhecimento** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de **Gerenciamento do Conhecimento da área de TIC**, apresentando as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, seus controles e responsáveis por atividades no processo, visando ser mais eficiente e melhorar a qualidade do serviço através da redução de perda de conhecimento e recriação da mesma garantindo que as equipes tenham um entendimento claro e comum do valor que os serviços fornecem aos clientes e a forma que na qual os benefícios são alcançados pelo seu uso.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Conhecimento:** É composto de experiências tácitas, ideias, percepções, valores e julgamentos dos indivíduos. Pessoas adquirem conhecimento tanto da sua própria experiência e de seus pares, bem como a partir da análise da informação (e dados). Através da síntese destes elementos, o conhecimento novo é criado.
- d. **Informação:** É o fornecimento de contexto ao dado. A principal atividade do gerenciamento de conhecimento em torno da informação é o gerenciamento do conteúdo, de maneira a tornar fácil a sua

captura, pesquisa, descoberta, reuso e aprendizado das experiências de forma que erros não sejam repetidos e o trabalho não seja duplicado.

- e. **Dados:** São fatos que constituem a matéria prima da informação, ou seja, é a informação não tratada. Os dados representam um ou mais significados que isoladamente não podem transmitir uma mensagem ou representar algum conhecimento.
- f. **Requisição:** é uma solicitação formal de um cliente ou usuário para algo a ser fornecido, tal como, um pedido de Informação, documentação, liberação de acesso etc.
- g. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- h. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.
- i. **Wiki:** Repositório onde são armazenadas as documentações de Itens de Configuração do TRF6.

DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

Utilização da base de conhecimento para criação de fluxos de valor de serviços na solução Jira:

- a) Utilização de procedimento de atendimento no gerenciamento de requisições e incidentes;
- b) Utilização da base de conhecimento para informações nas mudanças de serviços;
- c) Utilização da base de conhecimento para incluir informações de erros conhecidos e soluções de contorno na gestão de problemas;
- d) Utilização para tomar decisão em torno de informações de detalhes de recursos de TIC;
- e) Utilização da base de conhecimento para disseminação de boas práticas que facilitem ou viabilizem a resolução de incidentes, problemas e/ou que facilitem o atendimento de requisições;
- f) Utilização da base de conhecimento para facilitar a usabilidade e viabilizar o autoatendimento dos clientes dos serviços de tecnologia por meio de FAQs disponíveis no portal de serviços.

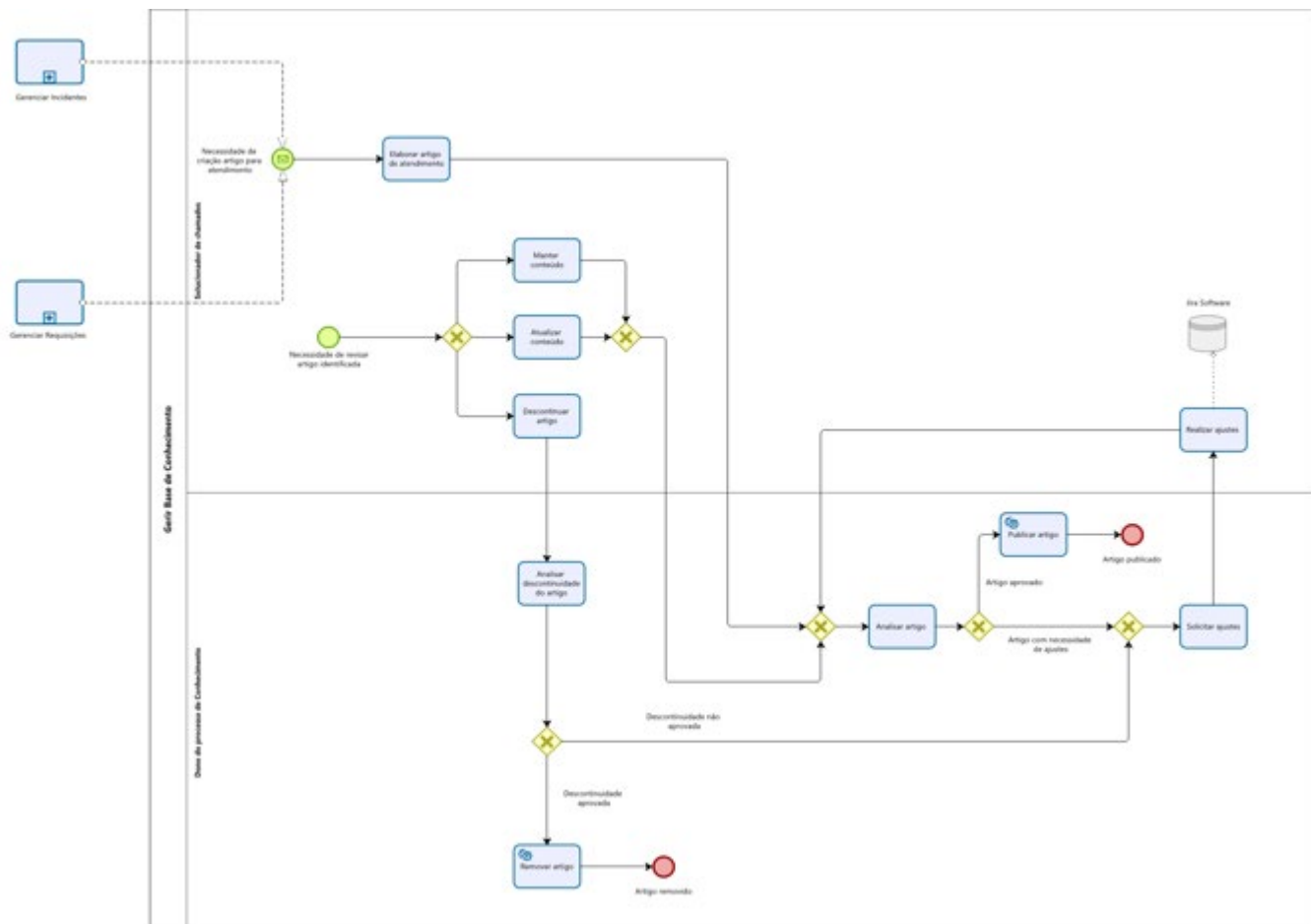
Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- g) Registros dos dados, informações e conhecimentos de forma completa, válida e disponíveis para o TRF6, facilitando a tomada de decisões;
- h) Maior conscientização do uso correto dos serviços disponíveis no catálogo de serviços e descontinuidade de versões anteriores;

Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC

i) Estruturação da base de conhecimento de forma fácil para o uso no TRF6.

DESENHO DO PROCESSO



Processo
Conhecimento

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o desenho de processo em PDF.

PROCEDIMENTO

a) Identificar a necessidade de criar/atualizar conhecimento

Caso o Técnico ou Analista que esteja realizando uma atividade em algum dos processos ITIL tiver a necessidade de utilizar um conhecimento, deverá verificar a existência de um artigo na base de conhecimento do Jira. Se o artigo não existir ou estiver desatualizado, deverá avaliar a possibilidade de criação/atualização.

b) Solicitar avaliação e publicação do conhecimento

O técnico ou analista deve encaminhar vira fluxo do sistema Jira, para o dono do processo, pontuando que realizou uma alteração ou criação de um artigo de conhecimento solicitando a avaliação e publicação em produção do mesmo.

c) Analisar e validar o conhecimento

O dono do processo irá verificar se o artigo de conhecimento foi preenchido por completo pelo elaborador, se os dados alterados ou criados são suficientes para a utilização do conhecimento e se o mesmo será ou não publicado. Caso o conhecimento não seja mais necessário para a utilização o dono do processo não publicará, finalizando o processo de Gerenciamento de Conhecimento. Caso contrário o mesmo avaliará se necessita ou não de modificação publicando ou mandando para o Técnico ou Analista realizar os devidos ajustes.

d) Realizar ajustes necessários no conhecimento

O Técnico ou Analista responsável deverá ajustar o documento conforme solicitação da análise realizada pelo Gerente de Conhecimento e após estes ajustes atualizar no Jira o conhecimento.

e) Publicar conhecimento

Após avaliação do conhecimento e verificando que o mesmo será utilizado e não há necessidade de ajustes, o dono do processo deverá publicar o mesmo alterando no Jira o status do documento para “Aprovado”.

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Solucionador de Requisição (N1, N2 e N3)	Dono do processo	Solicitante
Definir a arquitetura a ser utilizado no Gerenciamento de Conhecimento	I	R/A	I
Ter ciência do resultado do monitoramento do processo	I	I	I
Promover ações de melhoria no processo	I/C	R/A	I
Responder sobre os resultados do processo	I/C	R/A	I
Acompanhar o registro dos itens de conhecimento na Base de Conhecimento na ferramenta ITSM	I/C	R/A	I
Aprovar os itens de conhecimento registrados na Base de Conhecimento na ferramenta ITSM	I	I	I
Garantir que todos os itens de conhecimento são acessíveis de maneira eficiente e eficaz	R	R	I
Monitorar as informações de conhecimento para garantir que elas não sejam duplicadas e que a base de conhecimento seja a fonte central de informações	R	R/A	I
Analisar, validar e publicar os itens de conhecimento registrados na base de conhecimento na ferramenta ITSM	C	R/A	I
Manter os itens de conhecimento atualizados para garantir que eles permanecem relevantes e válidos	R/A	I/C	I
Utilizar documentos do tipo FAQ no portal de atendimento	I	I	R/A

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

POLÍTICAS

As políticas aplicadas neste processo devem conduzir o processo que definirá o conteúdo de toda publicação de artigos para a base de conhecimento, seguindo um fluxo pré-definido com as fases necessárias, afim de garantir que o conhecimento esteja completo e disponível a quem deva ter o acesso.

As políticas definidas deverão ser respeitadas da seguinte forma:

- a) Conhecimentos e informações necessárias para suportar os serviços devem ser armazenados em na base de conhecimento disponível na solução Jira, onde permita o acesso por toda a equipe envolvida no atendimento dos serviços quando e onde for necessário.
- b) Todos os documentos de conhecimento devem ser revisados ao menos uma vez por ano, parametrizado na ferramenta Jira, de forma a expirar após um ano do prazo de publicação.
- c) Todo conhecimento e informação deve ser criado, revisado, aprovado, mantido, controlado e descontinuado, seguindo este procedimento documentado formalmente.
- d) Todos os conhecimentos devem ser avaliados periodicamente pelo time responsável em sua utilização, não somente no prazo de um ano.
- e) O Sistema de Gerenciamento de conhecimento deverá enviar um alerta ao dono do processo ou pessoas delegadas para realizar a avaliação, aprovação e atualização dos conhecimentos.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para de Gerenciamento do Conhecimento:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Quantidade de acessos às bases de conhecimento em um determinado período
KPI 2	Quantidade de alterações de base de conhecimento em um determinado período
KPI 3	Quantidade de conhecimentos sem alteração nos últimos 6 meses ou mais
KPI 4	Quantidade de conhecimentos utilizados em processos (por processo)
KPI 5	Quantidade de conhecimentos que nunca foram utilizados em processos
KPI 6	Quantidade de conhecimentos que não foram usados em nenhum processo em um determinado período
KPI 7	Quantidade de conhecimentos/FAQs avaliados como “útil” no portal de serviços
KPI 8	Quantidade de ocorrências em processos sem vínculo de base de conhecimento

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo de Gerenciamento do Conhecimento				
Código:		Criado em: 23/05/2024	Revisado: 01/08/2024	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Marcelo Mota Antonio Keltke Helder Costa		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			