






Modelo de Gerenciamento de Conhecimento

Índice

MODELO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	1
1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO	5
1.1 OBJETIVOS	5
1.2 INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS	5
1.3 INDICADORES E METAS	6
1.4 SUBPROCESSOS/ATIVIDADES	6
2 SUBPROCESSOS (DETALHAMENTO)	7
2.1 CRIAR OU ATUALIZAR CONHECIMENTO	7
2.1.1 Elementos do processo	7
2.1.1.1  Projeto Iniciado	7
2.1.1.2  Existe categoria relacionada?	8
2.1.1.3  Cadastrar Categoria	8
2.1.1.4  Documentar Conhecimento	8
2.1.1.5  Validar Conhecimento	8
2.1.1.6  Disponibilizar Conhecimento	8
2.2 ALIMENTAR A BASE DE CONHECIMENTO	9
2.2.1 Elementos do processo	9
2.2.1.1  Categoria já cadastrada?	9
2.2.1.2  Conhecimento está atualizado?	10
2.2.1.3  Marcar Conhecimento Relevante	10
2.2.1.4  Cadastrar Categoria	10
2.2.1.5  Atualizar Conhecimento	10
2.2.1.6  Validar Conhecimento	11
2.2.1.7  Disponibilizar Conhecimento	11
2.3 REVISAR PERIODICAMENTE A BASE DE CONHECIMENTOS	12

2.3.1	Elementos do processo	12
2.3.1.1	 Revisão Periódica	12
2.3.1.2	 Revisar Conhecimento	12
2.3.1.3	 Marcar Conhecimento como Revisado	13
2.3.1.4	 Documentar Pontos a Serem Atualizados	13
2.3.1.5	 Arquivar Conhecimento	13
2.4	MELHORIAS FUTURAS	13

1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

O processo de gerenciamento de conhecimento é o processo responsável por criar, capturar, analisar, revisar, conservar e disponibilizar o conhecimento, as informações e os dados sobre os serviços de TIC, assegurando que sejam confiáveis e úteis ao Tribunal.

Esse manual tem como intuito documentar o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

1.1 OBJETIVOS

- Organizar armazenar e disseminar o conhecimento relacionado aos serviços de TIC;
- Melhorar o atendimento de incidentes, requisições e problemas.

1.2 INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- Processo de Gerenciamento de Mudanças de Serviços de TIC: a qualquer momento da execução do processo de gerenciamento de mudanças um novo conhecimento ou alteração de algum existente pode surgir. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro;
- Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TIC: a qualquer momento da liberação e/ou implantação, um novo conhecimento ou alteração de algum já existente pode surgir. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro;
- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC: ao tratar incidentes, um novo conhecimento ou alteração de algum já existente pode surgir. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro;
- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC: ao gerenciar problemas pode ser necessário classificar algum erro como conhecido. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro;

1.3 INDICADORES E METAS

- Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos.

Objetivo	Medir o volume de registros de conhecimento alterados ou incluídos no período.
Periodicidade e	Mensalmente e anualmente.
Cálculo	Somatório de todos os registros de conhecimento alterados ou incluídos no período.
Polaridade	Maior é melhor.
Meta	Aumentar em 5% o número de registros de conhecimento alterados ou incluídos em relação ao ano anterior.

- Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela central de atendimento.

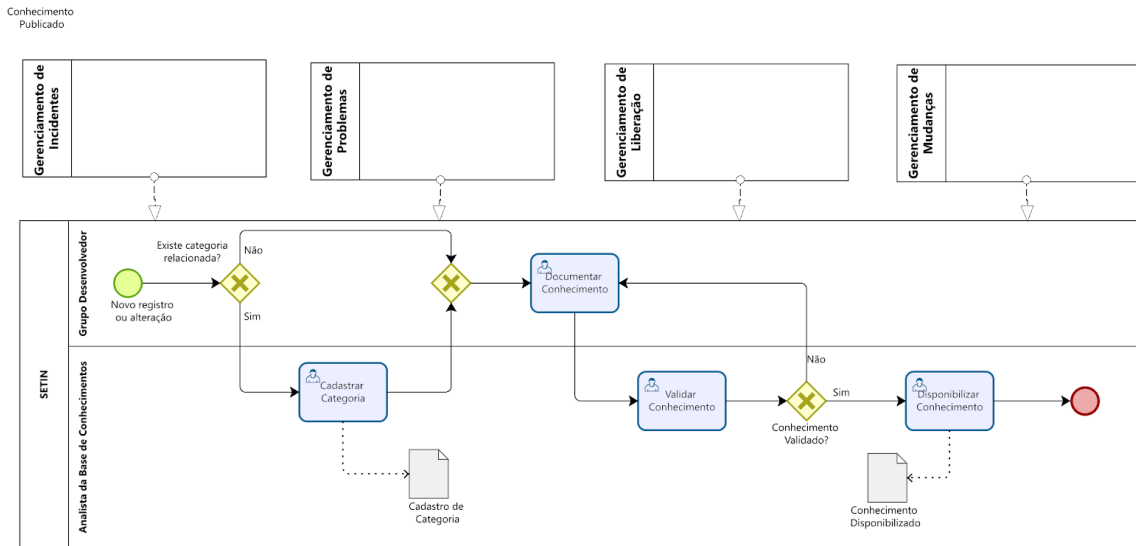
Objetivo	Medir se as informações repassadas pela central são relevantes para os usuários.
Periodicidade e	Anualmente.
Cálculo	Realizar pesquisa de satisfação.
Polaridade	Maior é melhor.
Meta	80% de satisfação.

1.4 SUBPROCESSOS/ATIVIDADES

- Alimentar a Base de conhecimento;
- Criar ou Atualizar Conhecimento;
- Revisar periodicamente a base de conhecimento.

2 SUBPROCESSOS (DETALHAMENTO)

2.1 CRIAR OU ATUALIZAR CONHECIMENTO



Powered by
ibago
Modeler

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Projeto Iniciado

O início do processo ocorre em paralelo ao desenvolvimento do sistema/serviço/aplicação e deve necessariamente ser encerrado antes que qualquer um desses seja posto em produção.

Destaca-se que entre os gatilhos para iniciação do processo estão não somente o desenvolvimento de novos sistemas, serviços ou aplicações, mas também qualquer mudança relacionada a eles.

2.1.1.2 Existe categoria relacionada?

Verificar se há a necessidade de se criar uma nova categoria macro relacionada ao sistema/serviço/aplicação em desenvolvimento

2.1.1.3 Cadastrar Categoria

Criar categoria macro do sistema/serviço/aplicação relacionado ao chamado resolvido.

Atividade necessária a fim de disponibilizar na Base de Conhecimentos todas as informações relevantes referentes aos serviços ofertados no Catálogo de Serviços.

2.1.1.4 Documentar Conhecimento

Documentar qualquer informação relevante referente à implantação do novo sistema/serviço/aplicação.

Dentre as informações relevantes destaca-se a importância de categorizar corretamente os conhecimentos cadastrados.

Essa categorização permite otimizar a visualização da Base de Conhecimentos pelos diferentes usuários que necessitem realizar consultas nela.

2.1.1.5 Validar Conhecimento

Verificar se o conhecimento está documentado nos padrões da Base de Conhecimentos

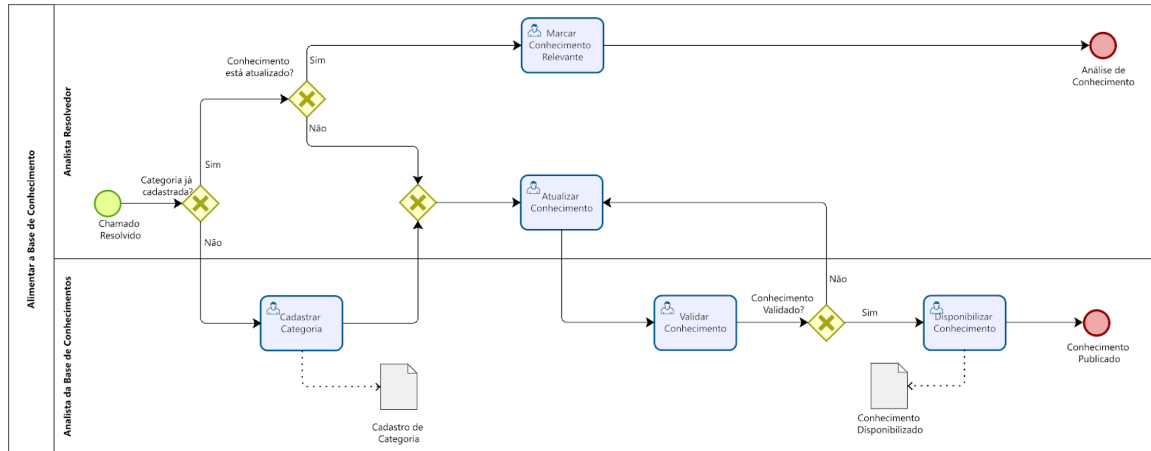
2.1.1.6 Disponibilizar Conhecimento

Publicar conhecimento na Base de Conhecimento.

Além da publicação do conhecimento devem ser realizados os devidos ajustes de forma a tornar a visibilidade dele restrita aos grupos de interesse.

Exemplo: apesar de diferentes usuários utilizarem em suas tarefas cotidianas o sistema PJe, nem todas as informações sobre ele são de interesse a todos. Detalhes a respeito das configurações do servidor de aplicação do PJe, por exemplo, devem ter visibilidade restrita ao grupo de sustentação e não à área fim.

2.2 ALIMENTAR A BASE DE CONHECIMENTO



Powered by
bpmn.io
Modeler

2.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.2.1.1 Categoria já cadastrada?

Verificar na Base de Conhecimento se há uma categoria macro ou página criada relacionada ao chamado atendido.

Etapa necessária para atualizar conhecimentos já existentes e evitar duplicação de conhecimentos e redundâncias na Base de Conhecimentos.

2.2.1.2 Conhecimento está atualizado?

Comparar a resolução realizada com a presente na Base de Conhecimento. Etapa necessária a fim de definir a ação a ser tomada pelo Analista Resolvedor.

2.2.1.3 Marcar Conhecimento Relevante

Aumentar relevância dos conhecimentos mais utilizados da Base de Conhecimentos.

Marcar conhecimentos como "relevantes" tem como função:

1. Auxiliar a tomada de decisões quanto a necessidade de revisões periódicas mais frequentes do conhecimento;
2. Identificar conhecimentos pouco utilizados;
3. Incrementar relevância e exposição de conhecimentos mais utilizados;
4. Auxiliar o início do processo de tratativa de problemas.

2.2.1.4 Cadastrar Categoria

Criar categoria macro do sistema/serviço/aplicação relacionado ao chamado resolvido

Atividade necessária a fim de disponibilizar na Base de Conhecimento os mesmos serviços ofertados no Catálogo de Serviços.

2.2.1.5 Atualizar Conhecimento

Detalhar procedimentos relevantes para tratativa de um incidente ou requisição.

2.2.1.6 Validar Conhecimento

Verificar se o conhecimento está documentado nos padrões da Base de Conhecimentos.

2.2.1.7 Disponibilizar Conhecimento

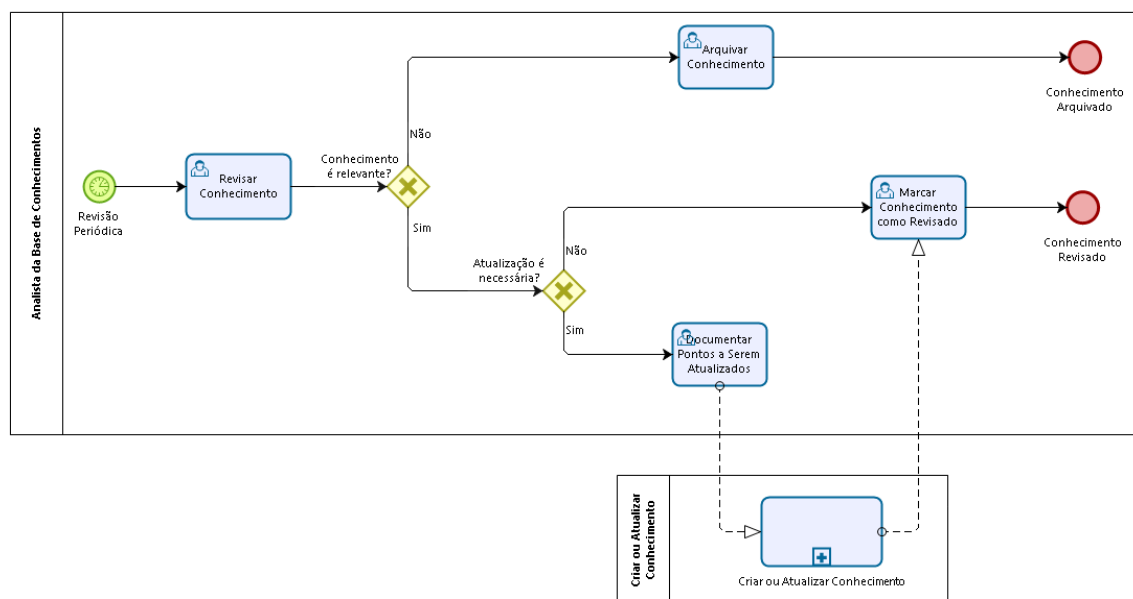
Publicar conhecimento na Base de Conhecimento.

Além da publicação do conhecimento devem ser realizados os devidos ajustes de forma a tornar a visibilidade dele restrita aos grupos de interesse.

Exemplo: apesar de diferentes usuários utilizarem em suas tarefas cotidianas o sistema PJe, nem todas as informações sobre ele são de interesse a todos. Detalhes a respeito das configurações do servidor de

aplicação do PJe, por exemplo, devem ter visibilidade restrita ao grupo de sustentação e não à área fim.

2.3 REVISAR PERIODICAMENTE A BASE DE CONHECIMENTOS



Powered by
bizagi
Modeler

2.3.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.3.1.1 Revisão Periódica

Periodicamente, no mínimo uma vez ao ano, analisar todas as bases de conhecimento utilizadas. É recomendável selecionar itens aleatórios para revisão, além de buscar informações duplicadas ou fora das suas respectivas categorias. A prioridade é para itens com data de revisão mais antiga. Durante a análise, o relatório pode ser preenchido com algumas informações.

2.3.1.2 Revisar Conhecimento

Revisar conhecimento de interesse disponibilizado na Base de Conhecimento.

2.3.1.3 Marcar Conhecimento como Revisado

Documentar que a revisão foi realizada em dado conhecimento.

Um conhecimento marcado como revisado deve conter:

- data em que foi concluída a revisão;
- nome do responsável pela revisão.

2.3.1.4 Documentar Pontos a Serem Atualizados

Detalhar tudo que deve ser atualizado pelo responsável do serviço/sistema/aplicação.

2.3.1.5 Arquivar Conhecimento

Arquivar conhecimentos não mais relevantes.

Como ação de arquivamento de conhecimento recomenda-se não a exclusão do conhecimento em si, mas a exclusão da visibilidade dele por todos os usuários.

Um conhecimento não mais relevante hoje pode ser relevante no futuro e, a fim de se evitar retrabalho, o mesmo pode ser disponibilizado novamente a todos de maneira mais ágil.

2.4 MELHORIAS FUTURAS

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Incluir indicador: Nível efetividade de uso da base de conhecimento;
- Revisões futuras no processo.