


















Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento

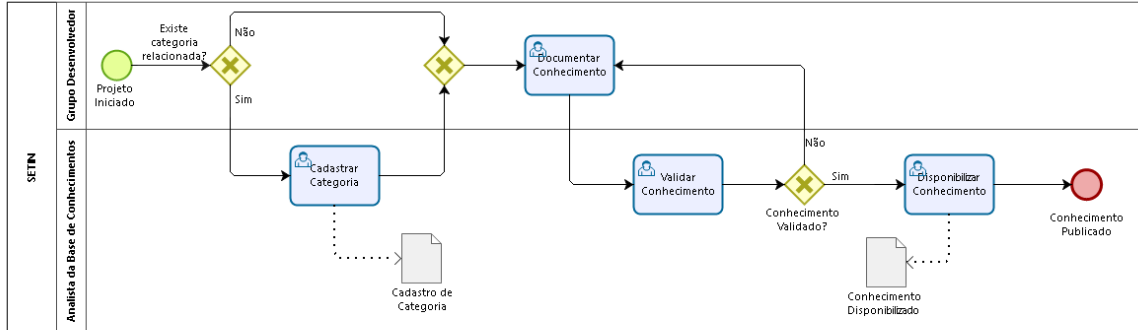
Cesar Makoto Tabata

Índice

MANUAL DO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	1
CESAR MAKOTO TABATA	1
1 CRIAR OU ATUALIZAR CONHECIMENTO	5
1.1 SETIN	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Projeto Iniciado.....	6
1.1.1.2  Existe categoria relacionada?.....	6
1.1.1.3  Cadastrar Categoria.....	6
1.1.1.4  Documentar Conhecimento.....	7
1.1.1.5  Validar Conhecimento	7
1.1.1.6  Disponibilizar Conhecimento	8
2 ALIMENTAR A BASE DE CONHECIMENTOS.....	9
2.1 MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, REQUISIÇÕES E PROBLEMAS - TRT8	10
2.1.1 Elementos do processo.....	10
2.1.1.1  Categoria já cadastrada?.....	10
2.1.1.2  Conhecimento está atualizado?	10
2.1.1.3  Marcar Conhecimento Relevante	11
2.1.1.4  Cadastrar Categoria.....	11
2.1.1.5  Atualizar Conhecimento	12
2.1.1.6  Validar Conhecimento	12
2.1.1.7  Disponibilizar Conhecimento	12
3 REVISAR PERIODICAMENTE A BASE DE CONHECIMENTOS	14
3.1 ANALISTA DA BASE DE CONHECIMENTOS.....	15
3.1.1 Elementos do processo	15
3.1.1.1  Revisão Periódica	15
3.1.1.2  Revisar Conhecimento	15
3.1.1.3  Marcar Conhecimento como Revisado	16
3.1.1.4  Documentar Pontos a Serem Atualizados	16

3.1.1.5  Arquivar Conhecimento..... 16

1 CRIAR OU ATUALIZAR CONHECIMENTO



Versão: 1.0

Autor: 06640854902

1.1 SET IN

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Projeto Iniciado

Detalhamento

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.

1.1.1.2 Existe categoria relacionada?

Objetivo

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

Portões

Sim

Não

1.1.1.3 Cadastrar Categoria

Objetivo

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

Detalhamento

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

1.1.1.4 Documentar Conhecimento

Objetivo

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

Detalhamento

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 necessitarem realizar consultas nela.

1.1.1.5 Validar Conhecimento

Objetivo

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

1.1.1.6 Disponibilizar Conhecimento

Objetivo

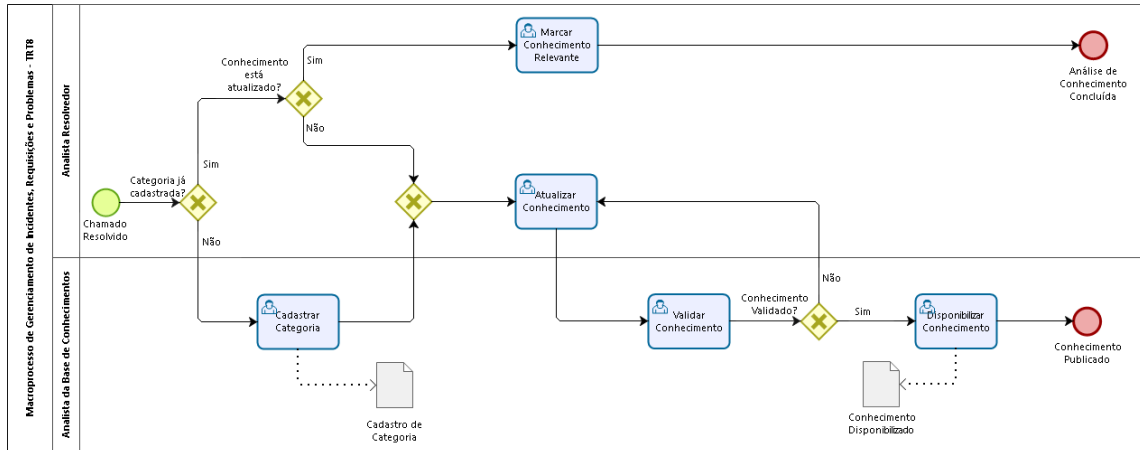
Publicar conhecimento na Base de Conhecimentos.

Detalhamento

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 ALIMENTAR A BASE DE CONHECIMENTOS



Versão: 1.0

Autor: 06640854902

2.1 MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, REQUISIÇÕES E PROBLEMAS - TRT8

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Categoria já cadastrada?

Objetivo

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

Detalhamento

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

Portões

Sim

Não

2.1.1.2 Conhecimento está atualizado?

Objetivo

Comparar a resolução realizada com a presente na Base de Conhecimentos.

Detalhamento

Etapa necessária a fim de definir a ação a ser tomada pelo Analista Resolvedor.

Portões

Sim

Não

2.1.1.3 Marcar Conhecimento Relevante

Objetivo

Aumentar relevância dos conhecimentos mais utilizados da Base de Conhecimentos.

Detalhamento

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.

2.1.1.4 Cadastrar Categoria

Objetivo

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

Detalhamento

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

2.1.1.5 Atualizar Conhecimento

Objetivo

Detalhar procedimentos relevantes para tratativa de um incidente ou requisição.

2.1.1.6 Validar Conhecimento

Objetivo

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

2.1.1.7 Disponibilizar Conhecimento

Objetivo

Publicar conhecimento na Base de Conhecimentos.

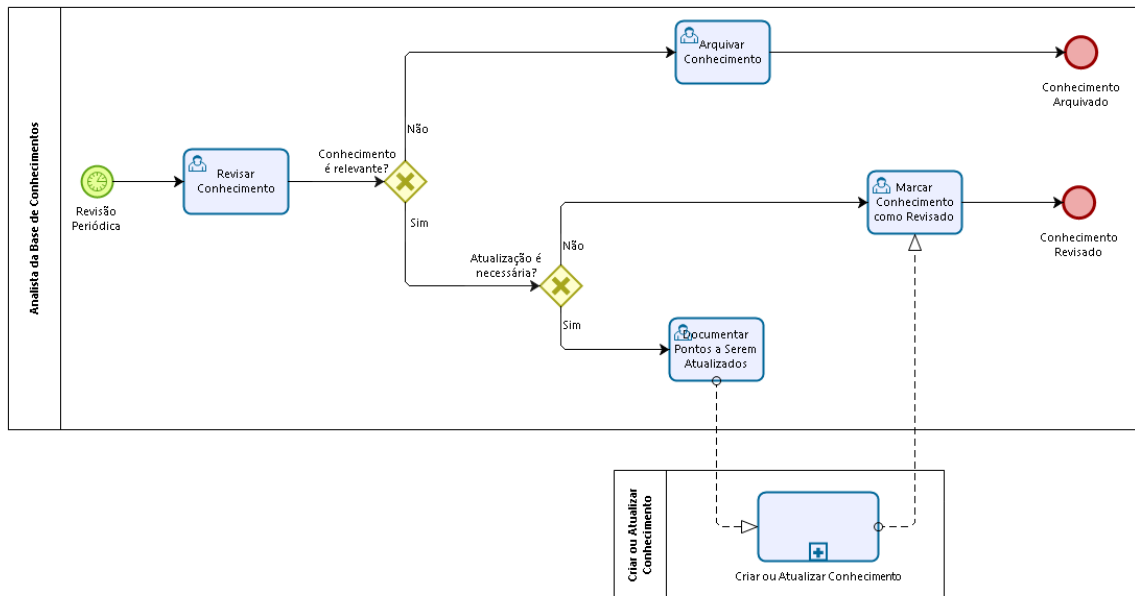
Detalhamento

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.

3 REVISAR PERIODICAMENTE A BASE DE CONHECIMENTOS



Versão: 1.0

Autor: 06640854902

3.1 ANALISTA DA BASE DE CONHECIMENTOS

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Revisão Periódica

Ciclo

R1/P90D

Detalhamento

Uma revisão periódica de conhecimentos deve ser estabelecida e cumprida a fim de manter a Base de Conhecimentos sempre relevante e evitar que informações defasadas ou errôneas estejam disponibilizadas para consulta.

Essa periodicidade deve ser definida à partir de parâmetros como por exemplo:

- tempo desde a última revisão;
- número de consultas;
- valor do marcador de relevância do conhecimento.

3.1.1.2 Revisar Conhecimento

Objetivo

Revisar conhecimento de interesse disponibilizado na Base de Conhecimentos.

3.1.1.3 Marcar Conhecimento como Revisado

Objetivo

Documentar que a revisão foi realizada em dado conhecimento.

Detalhamento

Um conhecimento marcado como revisado deve conter:

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

3.1.1.4 Documentar Pontos a Serem Atualizados

Objetivo

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

3.1.1.5 Arquivar Conhecimento

Objetivo

Arquivar conhecimentos não mais relevantes.

Detalhamento

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.

