



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

**ASSESSORIA DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

Desembargador Presidente

Thiago de Oliveira Andrade

Juiz Auxiliar da Presidência

Lindinaldo Silva Marinho

Secretaria-Geral da Presidência

Hyderlandson Coelho da Costa

Secretaria de Governança e Gestão Estratégica

Max Frederico Guedes Pereira

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Bruno Rafael de Araújo Sales

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Elaboração e Revisão do Manual

Breno Moreno Luna

Bruno Rafael de Araújo Sales

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Escopo	4
3. Definições e Abreviações	4
4. Benefícios Esperados	4
5. Macroprocesso de Gerenciamento do Conhecimento	5
6. Processo Alteração do Conhecimento	6
6.1. Diagrama	6
6.2. Atividades	6
6.2.1. Analisar Demanda	6
6.2.2. Registrar Proposta de Conhecimento	6
6.2.3. Realizar Atualização do Conhecimento	7
6.2.4. Ajustar Conhecimento	7
6.2.5. Aprovar Conhecimento	7
6.2.6. Publicar Conhecimento	7
7. Processo Monitoramento do Conhecimento	8
7.1. Diagrama	8
7.2. Atividades	8
7.2.1. Revisar Bases do Conhecimento	8
8. Entradas e Saídas	9
8.1. Entradas	9
8.2. Saídas	9
9. Papéis e Responsabilidades	9
10. Indicadores	9
11. Melhorias futuras	9

1. Objetivo

O Gerenciamento de Conhecimento é uma prática que auxilia a organização a coletar, organizar, armazenar e compartilhar informações e conhecimentos valiosos relacionados aos serviços por ela prestados.

O objetivo do gerenciamento de Conhecimento é permitir que as equipes tenham acesso rápido e fácil às informações relevantes, reduzindo o tempo gasto na solução de problemas e melhorando a eficiência operacional, contribuindo para a qualidade dos serviços de TI e ajudando as equipes a aprender com suas experiências passadas.

2. Escopo

Este processo é aplicável a todas as ações de gerenciamento de conhecimento de TIC, devendo ser de observação obrigatória por todos os servidores responsáveis pela produção e atualização de conhecimentos relacionados a TIC no TRT13.

3. Definições e Abreviações

Processo: Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas.

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (AGTIC): Unidade responsável pelo assessoramento da governança e gestão estratégica do TRT13 em relação a assuntos de tecnologia da informação e comunicação.

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC): Comitê composto pelos gestores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGOVTIC): Comitê composto por representantes da alta gestão deste Tribunal.

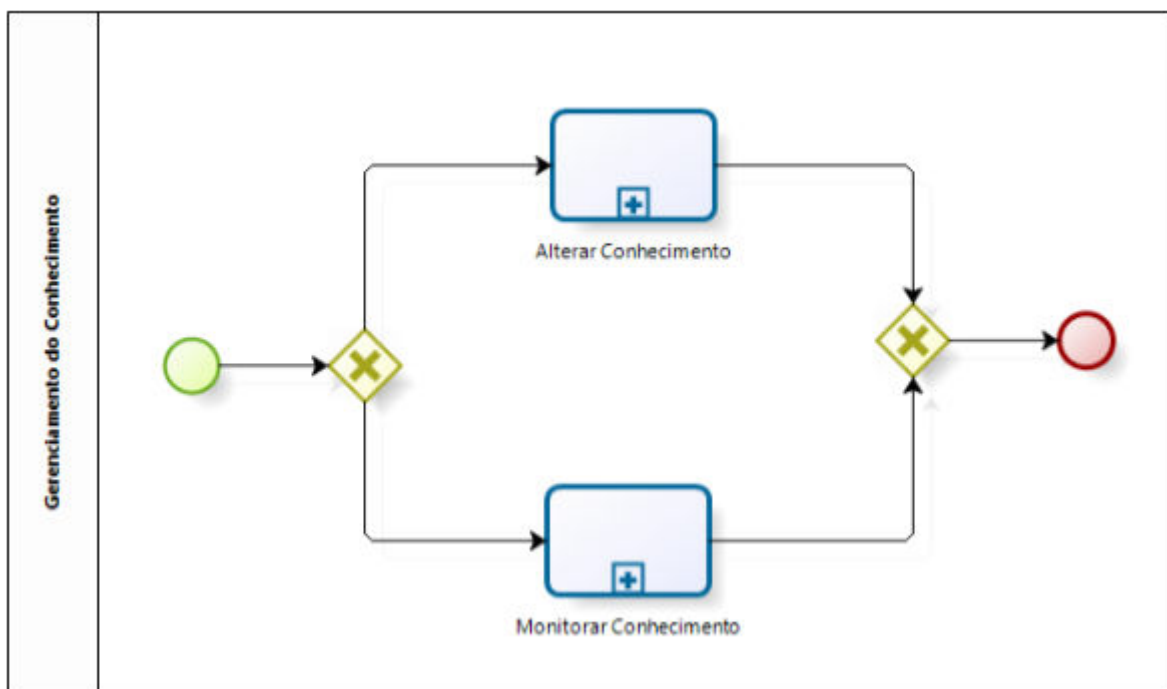
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC): Instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período.

4. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento do Conhecimento são os seguintes:

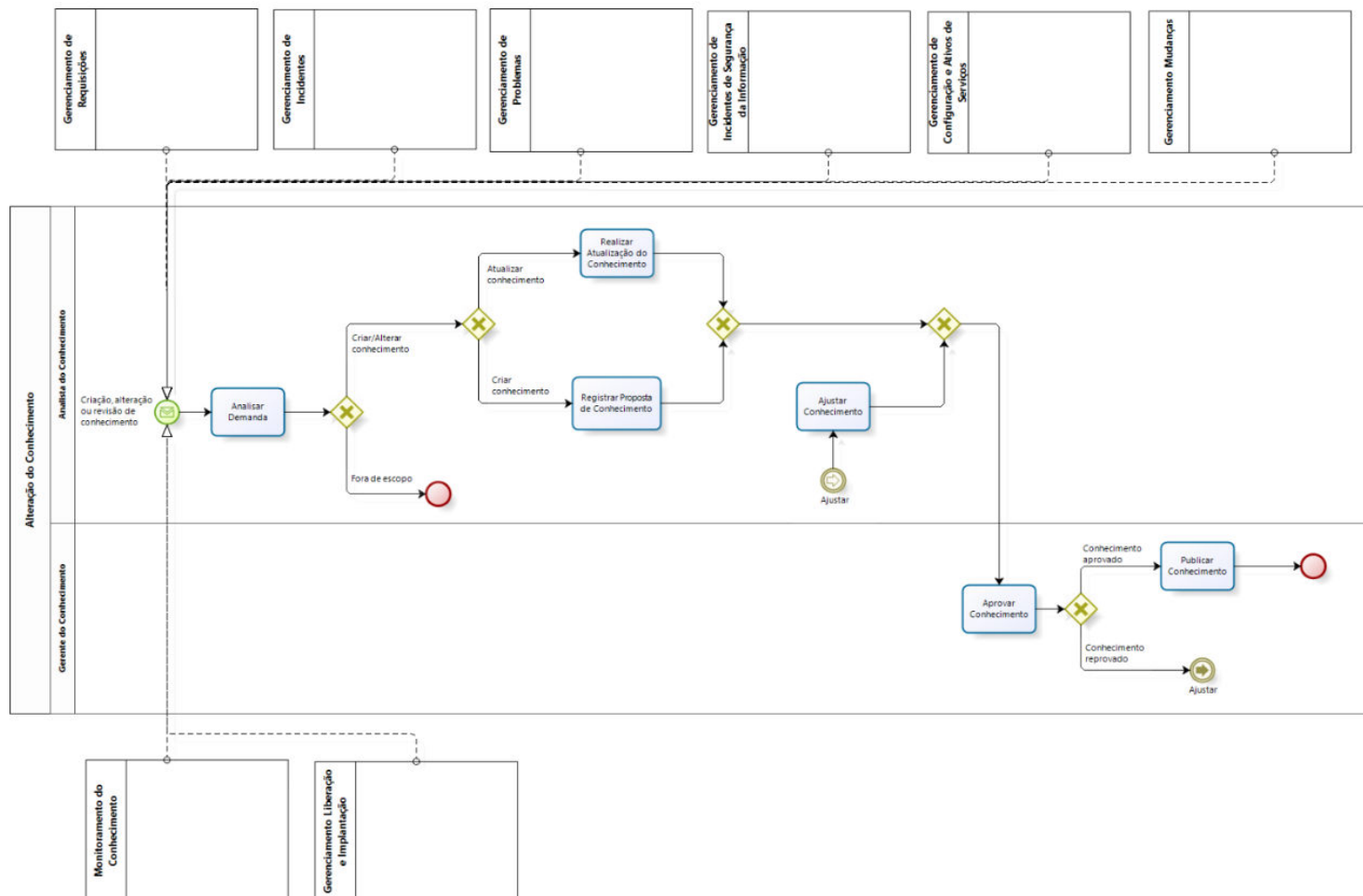
- Aumento na confiabilidade e qualidade no conhecimento de TIC;
- Normatizar e padronizar as atividades relacionadas ao conhecimento de TIC;
- Agilidade na produção e disponibilização do conhecimento de TIC.

5. Macroprocesso de Gerenciamento do Conhecimento



6. Processo Alteração do Conhecimento

6.1. Diagrama



6.2. Atividades

6.2.1. Analisar Demanda

Descrição: A demanda é recebida para a análise, dentre as opções está a necessidade de atualização ou criação do conhecimento, e o monitoramento da base de conhecimento. Feita a verificação é encaminhada ou para o analista de conhecimento realizar a criação ou atualização ou para o gerente do conhecimento para monitorar o conhecimento.

Entrada: Solicitação de criação ou alteração do conhecimento.

Saídas: Análise da solicitação de criação ou alteração do conhecimento.

Responsáveis: Analista do Conhecimento.

6.2.2. Registrar Proposta de Conhecimento

Descrição: Uma vez identificada a necessidade de criação de um conhecimento, o Analista deverá criar uma proposta de conhecimento que deverá ser aprovada pelo Gerente do Conhecimento.

Entrada: Solicitação para a criação de uma proposta de conhecimento.

Saídas: Proposta de conhecimento.

Responsáveis: Analista do Conhecimento.

6.2.3. Realizar Atualização do Conhecimento

Descrição: Uma vez identificada a necessidade de alteração de um conhecimento, o Analista deverá alterar o conhecimento. Esta alteração deverá ser aprovada pelo Gerente do Conhecimento.

Entrada: Solicitação para a alteração do conhecimento.

Saídas: Conhecimento alterado.

Responsáveis: Analista do Conhecimento.

6.2.4. Ajustar Conhecimento

Descrição: O Analista deverá ajustar o conhecimento caso o Gerente do Conhecimento solicite mudanças.

Entrada: Conhecimento reprovado.

Saídas: Conhecimento ajustado conforme orientação do Gerente do Conhecimento.

Responsáveis: Analista do Conhecimento.

6.2.5. Aprovar Conhecimento

Descrição: O Gerente do Conhecimento deverá analisar o conhecimento produzido pelo Analista.

Entrada: Conhecimento criado ou alterado pelo Analista.

Saídas: Conhecimento aprovado ou reprovado.

Responsáveis: Gerente do Conhecimento.

6.2.6. Publicar Conhecimento

Descrição: O Gerente do Conhecimento deverá publicar o conhecimento aprovado na ferramenta de gestão do conhecimento.

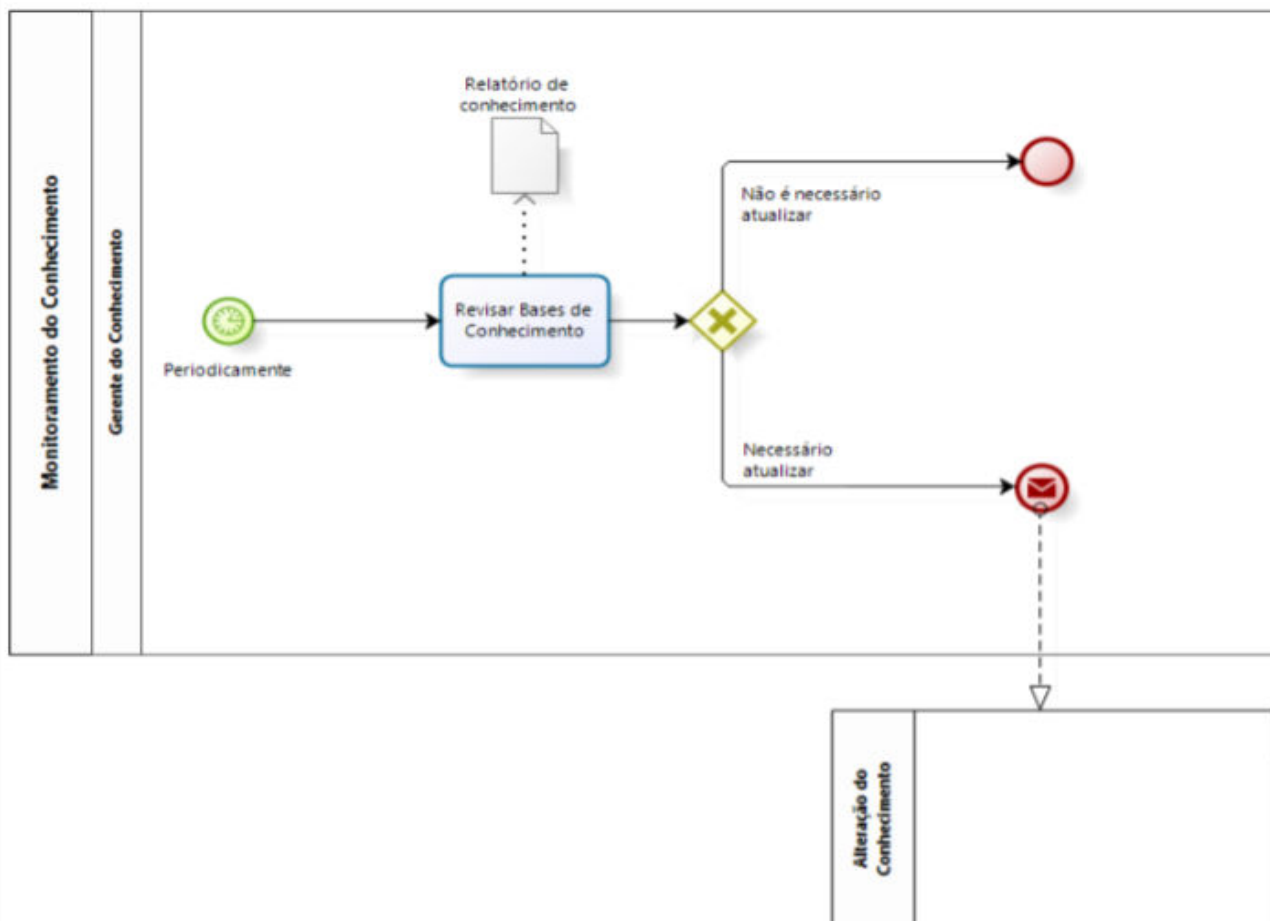
Entrada: Conhecimento aprovado.

Saídas: Conhecimento publicado.

Responsáveis: Gerente do Conhecimento.

7. Processo Monitoramento do Conhecimento

7.1. Diagrama



7.2. Atividades

7.2.1. Revisar Bases do Conhecimento

Descrição: O Gerente do Conhecimento, periodicamente, analisará as bases de conhecimento na ferramenta de gestão do conhecimento. Feita a análise do conhecimento e havendo necessidade de atualização de algum conhecimento, será criado um chamado para a atualização do referido conhecimento.

Entrada: Análise periódica das bases de conhecimento.

Saídas: Quando necessário, chamado para atualização do conhecimento.

Responsáveis: Gerente do Conhecimento.

8. Entradas e Saídas

O Processo de Gerenciamento do Conhecimento tem as seguintes entradas e saídas:

8.1. Entradas

- Chamado para a criação ou alteração do conhecimento.

8.2. Saídas

- Bases de conhecimento devidamente atualizadas e publicadas na ferramenta de gestão do conhecimento.

9. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades
Analista do Conhecimento	• Analisar demandas relacionadas a conhecimento; • Elaborar proposta de novo conhecimento; • Realizar alteração do conhecimento; • Realizar ajustes na proposta de conhecimento, quando necessário.
Gerente do Conhecimento	• Aprovar ou reprovar proposta de conhecimento; • Publicar conhecimento na ferramenta de gestão do conhecimento; • Revisar, periodicamente, as bases do conhecimento.

10. Indicadores

Os indicadores descritos a seguir medem o desempenho do Processo de Gerenciamento do Conhecimento:

Nome	Aprovação do conhecimento
Objetivo	Aprovar a proposta de conhecimento no menor tempo possível
Fonte	Ferramenta de chamados
Periodicidade	Semestral
Regra de cálculo	(data da aprovação do conhecimento - data da criação do conhecimento)
Meta	5 dias úteis

11. Melhorias futuras

Propõem-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Revisões futuras no processo.