



SUMÁRIO

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Equipe de Elaboração e Revisão do Manual | 2 |
| 2. | Objetivo | 2 |
| 3. | Propósito do processo | 2 |
| 4. | Escopo | 2 |
| 5. | Definições e Abreviações | 2 |
| 6. | Benefícios Esperados | 2 |
| 7. | Regras Gerais | 2 |
| 7.1. | Processo de Gerenciamento do Conhecimento | 2 |
| 8. | Entradas e Saídas | 4 |
| 8.1. | Entradas | 4 |
| 8.2. | Saídas | 4 |
| 9. | Papéis e responsabilidades | 4 |
| 10. | Indicadores de desempenho | 4 |
| 11. | Melhorias Futuras | 5 |



1. Equipe de Elaboração e Revisão do Manual

- Breno Moreno Luna;
- Carlos Alberto Araújo Correia Filho;
- Luiz Alberto Alves dos Santos;

2. Objetivo

O objetivo do presente documento é definir o Processo de gerenciamento do conhecimento a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região .

3. Propósito do processo

O processo tem o propósito de auxiliar a SETIC a melhorar a qualidade das decisões, garantindo informações confiáveis, seguras e atualizadas.

4. Escopo

Este processo é aplicável a todas as ações e projetos executados pela SETIC , devendo ser de observação obrigatória por todos os servidores da SETIC.

5. 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;
- **Gerente do processo:** Responsável pelos resultados do processo, coleta de indicadores e melhorias;
- **Base de conhecimento:** Um repositório central de armazenamento de informações e conhecimento;
- **Conhecimento:** composto por experiências tácitas, ideias, valores e julgamento individuais;

6. Benefícios Esperados

- Padronização no gerenciamento do conhecimento na SETIC;
- Informações confiáveis e atualizadas para uma melhor tomada de decisão;
- Repassar informações corretas e atualizadas para os usuários internos e externos;

7. Regras Gerais

7.1 Processo de Gerenciamento do Conhecimento

[Link para o diagrama: Processo de Gerenciamento do conhecimento](#)

7.1.1 Atividade: Identificar informações relevantes

- **Objetivo:** Identificar informações relevantes sobre os serviços, resolução de chamados e Itens de configuração;
- **Entrada:** Informações;
- **Saídas:** Informações relevantes;
- **Descrição:** A equipe deve identificar informações relevantes sobre os serviços de TIC, resolução de chamados de incidentes, requisição ou problemas, além de identificar informações sobre itens de configuração.

7.1.2 Atividade: Análise das Informações



- **Objetivo:** Analisar Informações identificadas na atividade anterior, se são pertinentes para serem inseridas na base de conhecimento ;
- **Entrada:** Informações relevantes ;
- **Saídas:** Informação analisada ;
- **Descrição:** A equipe de análise deve verificar se as informações identificadas são elegíveis para serem inseridas na base de conhecimento. Caso sejam elegíveis, verificar se a informação é nova e cadastrar um novo registro ou se é uma atualização de uma existente. Caso não seja elegível, deve-se descartar a informação.

7.1.3 Atividade: Atualizar a base de conhecimento

- **Objetivo:** Atualizar a base de conhecimento;
- **Entrada:** Informação analisada;
- **Saída:** Base de conhecimento atualizada;
- **Descrição:** A equipe responsável deve atualizar a informação contida na base de conhecimento ou no sistema de gerenciamento do conhecimento.

7.1.4 Atividade: Cadastrar a informação na base de conhecimento

- **Objetivo:** Cadastrar uma nova informação na base de conhecimento;
- **Entrada:** Informação analisada;
- **Saída:** Informação cadastrada na base de conhecimento ou no sistema de gerenciamento de conhecimento;
- **Descrição:** A equipe responsável pela informação deve cadastrar a nova informação na base de conhecimento, mas tendo o cuidado de respeitar a estrutura da base de conhecimento ou sistema de gerenciamento do conhecimento.

7.1.5 Atividade: Compartilhar conhecimento

- **Objetivo:** Compartilhar o conhecimento com os usuários ;
- **Entrada:** Informações atualizadas ou novo registro;
- **Saída:** informações compartilhadas;
- **Descrição:** Caso seja pertinente a equipe responsável pode compartilhar o conhecimento com os usuários através de link para informações, treinamentos, etc.

7.1.6 Atividade: Analisar a base de conhecimento

- **Objetivo:** A cada três meses a base de conhecimento deve ser analisada para identificar se há alguma não conformidade no sentido de identificar informações incompletas ou obsoletas.
- **Entrada:** Não há.
- **Saída:** Base de conhecimento analisada;
- **Descrição:** A equipe responsável deve analisar a cada três meses a base de conhecimento para identificar se há alguma não conformidade. Caso encontre alguma não conformidade deve passar para a atividade de verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas. A análise deve ser feita por servidores experientes e levar em consideração critérios técnicos relacionados a leis, regulamento, portaria e boas práticas do mercado.

7.1.7 Atividade: Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas

- **Objetivo:** Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas;
- **Entrada:** Não conformidade da base de conhecimento;
- **Saída:** encerramento do processo ou informações para serem analisadas;
- **Descrição:** Caso a equipe responsável identifique alguma não conformidade deve verificar se é uma informação incompleta ou obsoleta na base de conhecimento e enviar para a atividade analisar a informação, caso não haja nenhuma conformidade deve-se finalizar o processo.



8. Entradas e Saídas

8.1 Entradas

- Informações;

8.2 Saídas

- Informações compartilhadas;
- Informações atualizadas;
- Novas informações registradas;

9. Papéis e responsabilidades

| Papel | Quem exerce o papel | Responsabilidades |
|------------------------|---|--|
| Dono do Processo | Servidor da área de TIC formalmente designado | <ul style="list-style-type: none">• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;• Coletar os indicadores do processo;• Propor mudanças no processo;• Autorizar mudanças no processo;• Remover impedimentos para a execução do processo;• Prover recursos para a execução das atividades do processo. |
| Gestor do Conhecimento | SETIC | <ul style="list-style-type: none">• Identificar informações relevantes;• Análise das Informações;• Atualizar a base de conhecimento;• Cadastrar a informação na base de conhecimento;• Compartilhar conhecimento;• Analisar a Base de conhecimento;• Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas. |

10. Indicadores de desempenho

10.1 Nível de satisfação dos usuários

- Objetivo: medir o nível de satisfação do usuários com o serviços de TIC internos e externos;
- Fonte: pesquisa de satisfação anual;
- Periodicidade da medição: anual;
- Regra de cálculo: $(\% \text{ de usuários internos satisfeitos com os serviços de TIC} + \% \text{ de usuários externos satisfeitos com os serviços de TIC})/2$;
- Meta: 80%;
- Polaridade : quanto maior melhor;
- Responsável pela coleta : dono do processo.

10.3 Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela Setic

- Objetivo: avaliar o nível de satisfação do usuários com as informações repassadas pela setic no sentido de serem úteis;
- Fonte: pesquisa de satisfação anual ;
- Periodicidade da medição: anual
- Regra de cálculo: quantidade de respostas positivas sobre as informações repassadas/ número total de respostas sobre as informações passadas
- Polaridade : quanto maior melhor;
- Meta: 80%
- Responsável pela coleta : dono do processo.



11. Melhorias Futuras

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Incluir indicador: Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela central de atendimento (Fonte: Avaliação de Atendimento via e-mail);
- Incluir indicador: Nível efetividade de uso da base de conhecimento (fonte: GoogleDocs, analisar como coletar de forma automática e quais indicadores);
- Revisões futuras no processo.