

# Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura e Serviços

**Área responsável:** Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços

---

## OBJETIVO

Definir os procedimentos para armazenar, disseminar e organizar o conhecimento relacionado aos serviços de TIC.

## DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

O processo de gerenciamento do conhecimento é responsável pela elaboração, captura, análise, conservação e disponibilização do conhecimento, das informações e dos dados sobre os serviços de TIC, a fim de assegurar que tais informações sejam confiáveis e úteis.

Neste MOP está documentado o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, responsáveis, e tarefas a serem executadas para seu gerenciamento eficiente.

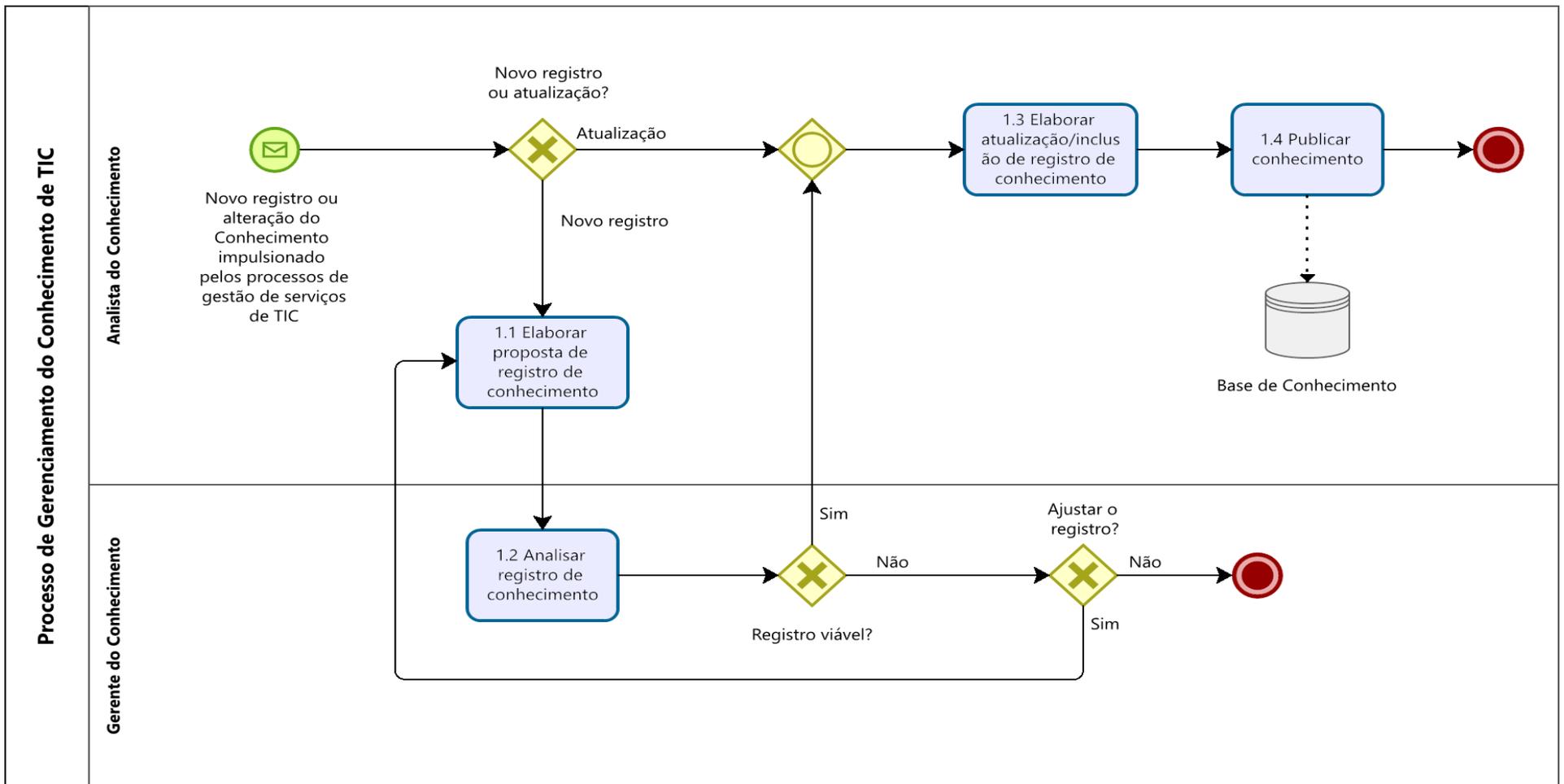
## INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:** o processo de gerenciamento de conhecimento interage com este processo para realizar o registro do conhecimento adquirido através da configuração e/ou gestão de ativos de serviço;
- **Gerenciamento de Incidentes de TIC:** No tratamento de incidentes de TIC, poderá surgir um novo conhecimento ou alteração de algum já existente, necessitando assim o acionamento do processo de gerenciamento do conhecimento;
- **Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC:** Na liberação e/ou implantação um novo conhecimento ou alteração de algum já existente pode surgir, dessa forma será acionado o processo de gerenciamento do conhecimento para tratar corretamente o registro;
- **Gerenciamento de Mudanças:** O processo de gerenciamento do conhecimento é acionado para tratar corretamente o registro caso porventura ocorra alguma mudança que assim exija;
- **Gerenciamento de Problemas:** O processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro do evento relacionado a problemas de TIC gerenciados por seu respectivo processo.

## FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

### Processo 1.0 Gerenciamento do Conhecimento de TIC

Fluxo principal do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.0 GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO DE TIC

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
<b>1.1 Elaborar Proposta de Registro de Conhecimento</b>	Organizar o conteúdo referente ao conhecimento para que possa ser submetido à aprovação.	Analista do Conhecimento	<p><b>Entrada:</b> Necessidade de atualização das bases de conhecimento de ativos, incidentes, mudanças e problemas, enviada pelos seus respectivos processos; registro analisado</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar de forma simples uma proposta de registro de conhecimento contendo um breve relato dos fatos;</li> <li>• Informar na proposta se é uma nova inclusão ou alteração de registro;</li> <li>• No caso de revisão da proposta, adequar a proposta com os apontamentos realizados pelo gerente do conhecimento</li> <li>• Submeter a proposta ao gerente de conhecimento para análise.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Proposta de registro de conhecimento.</p>
<b>1.2 Analisar Registro de Conhecimento</b>	Analisar a proposta de conhecimento	Gerente do Conhecimento	<p><b>Entrada:</b> Proposta de registro de conhecimento.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ao receber uma proposta de conhecimento, analisar e aprovar ou rejeitar o seu registro;</li> <li>• Justificar no caso da não aprovação;</li> <li>• Caso a proposta seja viável após adequação, devolver a proposta ao analista do conhecimento para ajustá-la.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Registro analisado.</p>
<b>1.3 Elaborar Atualização/Inclusão de Registro de Conhecimento</b>	Providenciar a documentação necessária para oficializar o registro do conhecimento.	Analista do Conhecimento	<p><b>Entrada:</b> Registro analisado.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Com o registro aprovado, relatar todos os detalhes do conhecimento, juntando toda a documentação necessária, deixando apto para a publicação.</li> <li>• No caso de atualização de registro de conhecimento, providenciar as alterações necessárias com a nova documentação.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Registro de conhecimento</p>
<b>1.4 Publicar Conhecimento</b>	Cadastrar a nova entrada de conhecimento ou alterar entrada existente na Base de Conhecimento	Analista do Conhecimento	<p><b>Entrada:</b> Registro de conhecimento</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorizar e publicar um novo conhecimento ou a alteração de registro já existente na base de conhecimento específica.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Registro de conhecimento publicado.</p>



## PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidades	Responsável
Analista do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"><li>Executar as atividades reativas e proativas relacionadas ao processo de gerenciamento de conhecimento.</li></ul>	Servidor da Seção de Suporte
Gerente do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciamento operacional das atividades do processo, responsável pela integração com outros processos, aprovação e revisão de relatórios de conhecimento.</li></ul>	Chefe da Seção de Suporte
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"><li>É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.</li></ul>	Coordenador de Infraestrutura e Serviços

## GLOSSÁRIO

**Acordo de Nível Operacional (ANO):** Um contrato entre um provedor de serviços de TI e outra parte da mesma organização, visando suporte para a entrega dos serviços de TI a clientes, definindo responsabilidades de ambas as partes.

**Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Um contrato entre um provedor de serviços de TI e um cliente que descreve o serviço, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor e do cliente.

**Agente de monitoramento:** Programas instalados nos ICs para coletar seus eventos e gerar alertas específicos.

**Base de Conhecimento:** banco de dados lógico contendo dados e informações acumuladas sobre diversos assuntos. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas.

**Categoria:** Um grupo nomeado de itens que tenham algo em comum. Categorias são usadas para agrupar itens similares. Por exemplo: categorias de incidente são usadas para agrupar tipos similares de incidentes, tipos de IC são usados para agrupar itens de configuração similares e assim por diante.

**Classificação:** O ato de associar uma categoria a algo, usada para garantir consistência no gerenciamento e nos relatórios. Itens de configuração, incidentes, problemas, mudanças, etc., são normalmente classificados.

**Chamado:** refere-se a um registro genérico, quando feito por um solicitante e registrado em ferramenta de gerenciamento de incidente pela Central de Serviços. Este chamado pode fazer referência a um incidente ou solicitação de serviço.

**Evento:** Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

**Incidente:** Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

**Indisponibilidade:** O tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TI normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.

**Item de Configuração (IC):** Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precisa ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

**Prioridade:** Uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A prioridade é baseada em impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas.

**Registro de Incidente:** Um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um incidente.

**Requisição de Mudança (RDM):** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.

**Serviço de TI:** Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.

**Solicitação de Serviço:** Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As solicitações de serviço são gerenciadas pelo processo de Cumprimento de Requisição, normalmente em conjunto com a Central de

Serviço. As solicitações de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

**SETIC** - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região.

**Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

**Urgência:** Uma medida de quanto tempo um incidente, problema ou mudança irá levar até que tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter urgência baixa se o impacto não afetar o negócio até o final do ano financeiro. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

**Usuários:** Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

## INDICADORES E METAS

Indicador - Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos	
<b>Descrição</b>	Medir o volume de registros de conhecimento alterados ou incluídos no período
<b>Responsável pela medição</b>	Chefe da Seção de Suporte
<b>Local da medição</b>	Seção de Suporte
<b>Instrumento de captação</b>	Bases de conhecimento
<b>Periodicidade da medição</b>	Anual
<b>Fórmula</b>	Somatório de todos os registros de conhecimento alterados ou incluídos no período.
<b>Meta</b>	Aumentar em 5% o número de registros de conhecimento alterados ou incluídos em relação ao ano anterior.

## REFERÊNCIAS

### Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC do TRT4:

<https://www.trt4.jus.br/portais/governanca/processo-de-conhecimento>

### Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC do TRT11:

[https://governanca.trt11.jus.br/images/Governanca/Fluxos\\_processos/MP-InfraServ/11-PConhecimento/#diagram/df6dca3-1e35-4253-874c-bc7c395c00a0](https://governanca.trt11.jus.br/images/Governanca/Fluxos_processos/MP-InfraServ/11-PConhecimento/#diagram/df6dca3-1e35-4253-874c-bc7c395c00a0)

### Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC do TRT13:

<https://www.trt13.jus.br/institucional/gestao-estrategica/governanca/projetos-e-servicos/processos-de-tic/gestao-do-conhecimento-de-tic/manual-do-processo-de-gerenciamento-do-conhecimento.pdf>

### Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC do TRT22:

[https://www.trt22.jus.br/arquivos\\_portal//downloads/Modelo%20do%20Processo%20de%20Conhecimento.pdf](https://www.trt22.jus.br/arquivos_portal//downloads/Modelo%20do%20Processo%20de%20Conhecimento.pdf)

### Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC do TRT23:

[https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo\\_de\\_gerenciamento\\_de\\_conhecimento\\_de\\_tic.pdf](https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo_de_gerenciamento_de_conhecimento_de_tic.pdf)

## DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

<b>Elaboração:</b> Rômulo Valente Ferreira	<b>Data:</b> 19/02/2024
<b>Revisão:</b> Joenir José Della Flora	<b>Data:</b> 19/02/2024
<b>Data de aprovação formal:</b>	

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
19/02/2024	1.0	Versão inicial do documento	Rômulo Valente Ferreira