



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
RIO GRANDE DO NORTE**

# **Gerenciamento de Base de Conhecimento**

---

VERSAO 1.0

Natal  
Julho/2019

## APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento da Base de Conhecimento é o processo que permite manter uma base de dados ou conhecimento acumulados sobre um determinado assunto, de forma padronizada e, através de ferramentas e sistemas próprios para isso, utilizá-los na solução de problemas apresentados pelos usuários/clientes, auxiliando os técnicos responsáveis pela resolução e, consequentemente melhorando a qualidade de atendimento.

Os dados podem ser considerados como sendo uma sequência de números e palavras, sob nenhum contexto específico. Quando os dados são organizados com a devida contextualização, há a informação. Já o conhecimento é a informação organizada, com o entendimento de seu significado.

O dado é uma série de fatos sobre eventos. Captura-se um volume de dados em banco de dados estruturados como sistemas de gestão de serviços de TI ou em uma base de dados de configurações.

A informação proporciona um contexto para os dados. Informação é normalmente arquivada em conteúdo semiestruturado como documentos, *e-mail* e multimídia. O conteúdo deve ser fácil para capturar, consultar, encontrar, reusar e aprender com base nas experiências.

O conhecimento é composto por experiência tácita, idéias, iniciativas, valor e comportamentos individuais. As pessoas conseguem conhecimento por conta própria ou da experiência de seus pares, assim como também a partir de análise de informações e dados.

Uma base de conhecimento consistente pode:

- Viabilizar a transição de pessoas entre os setores sem perda notável de produtividade;
- Garantir a entrega de serviços com qualidade;
- Viabilizar uma melhor distribuição de tarefas dentro do setor, evitando gargalos ocasionados por sobrecarga.

A ferramenta de gestão da base de conhecimento permite a organização de seu conteúdo em categorias. Essas categorias dão suporte ainda, a modelos hierárquicos que possibilitam criar subcategorias e ambas podem conter artigos. Os artigos publicados, por sua vez, podem conter quantos documentos anexados forem necessários.

O processo de gestão do conhecimento é composto por:

- Criação e aquisição do conhecimento;
- Organização e armazenamento do conhecimento;
- Integração e distribuição do conhecimento;
- Aplicação e adaptação do conhecimento;
- Avaliação e refinamento do conhecimento.

## CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
<b>Versão</b>	V.1.0 7/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	GT – Governança de TIC da Justiça Eleitoral
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

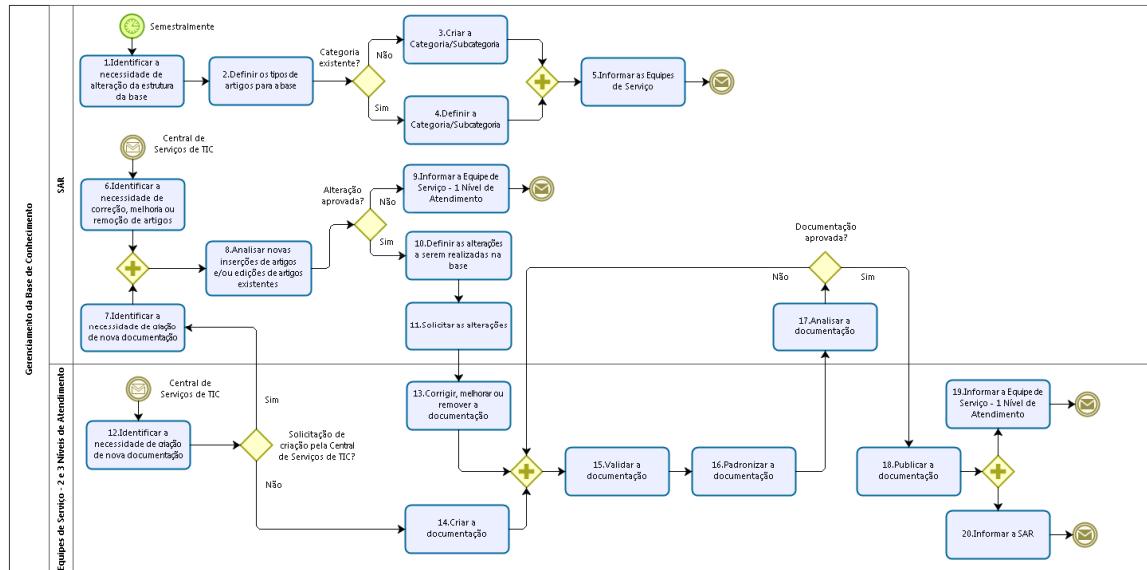
QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
04.12.2018	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva
18.07.2019	1.0	Não houve necessidade de alteração	Denilson Bastos da Silva

# ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO.....	7
1.1	BIZAGI MODELER.....	7
1.1.1	Elementos do processo.....	8
1.1.1.1	Identificar a necessidade de alteração da estrutura da base.....	8
1.1.1.2	Definir os tipos de artigos para a base.....	8
1.1.1.3	Criar a Categoria/Subcategoria.....	8
1.1.1.4	Definir a Categoria/Subcategoria.....	9
1.1.1.5	Informar as Equipes de Serviço.....	9
1.1.1.6	Identificar a necessidade de correção, melhoria ou remoção de artigos...	9
1.1.1.7	Identificar a necessidade de criação de nova documentação.....	10
1.1.1.8	Analisar novas inserções de artigos e/ou edições de artigos existentesAvaliar.....	
1.1.1.10	Comunicar ao solicitante.....	11
1.1.1.11	Homologar.....	11
1.1.1.12	Verificar necessidade de aquisição.....	11
1.1.1.13	Solicitar autorização de aquisição.....	12
1.1.1.14	Analisar o pedido de aquisição.....	12
1.1.1.15	Comunicar ao solicitante.....	12
1.1.1.16	Adquirir software.....	13
1.1.1.17	Instalar software.....	13
1.1.1.18	Gerenciamento de Mudanças (GMUD).....	13
1.1.1.19	Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF).....	13

<b>2 RECURSOS.....</b>	<b>14</b>
2.1    SOLICITANTE.....	14
2.2    GERENTE DE CONTROLE DE LICENÇA DE SOFTWARE (FUNÇÃO).....	14
2.3    EQUIPE DE SERVIÇO (FUNÇÃO).....	14
2.4    GERENTE DE MUDANÇAS (FUNÇÃO).....	14
2.5    GERENTE DE CONFIGURAÇÃO DE ATIVOS (FUNÇÃO).....	15
2.6    ÁREA ADMINISTRATIVA (FUNÇÃO).....	15

# 1 GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## 1.1 GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 IDENTIFICAR A NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA DA BASE DE CONHECIMENTO

##### **Descrição**

Identificar a necessidade de alteração da estrutura da base:

- Estabelecer a hierarquia do conteúdo;
- Estabelecer padrões comuns de conteúdo e formatos;
- Definir Categorias/Subcategorias;
- Definir quem necessita acessar os dados e informações e quando deve acessá-los;
- Definir a importância dos dados e informações ao longo do tempo;
- Identificar o conhecimento que será útil;
- Avaliar os artigos mais usados, destaques, quantidades de acessos em determinado período;
- Identificar os artigos que mais contribuíram de forma consistente;
- Avaliar a quantidade de artigos criados em determinado período.

##### **Executante(s)**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

#### 1.1.1.2 DEFINIR OS TIPOS DE ARTIGOS PARA A BASE

##### **Descrição**

Definir os tipos de artigos para a Base (soluções, dicas de melhores práticas, informações e exemplos que não se encontram no manual, etc).

##### **Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.3**  **criar a categoria/subcategoria**

**Descrição**

Criar a Categoria/Subcategoria na Base de Conhecimento.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.4**  **definir a categoria/subcategoria**

**Descrição**

Definir a Categoria/Subcategoria na Base de Conhecimento.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.5**  **informar as equipes de serviço**

**Descrição**

Informar às Equipes de Serviço sobre a alteração da estrutura da Base de Conhecimento.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.6**  **identificar a necessidade de correção, melhoria ou remoção de artigos**

**Descrição**

Identificar a necessidade de correção, melhoria ou remoção de documentação em função de:

- Lições aprendidas;
- Melhores práticas;
- Processo de autodesenvolvimento do colaborador (habilidades e talentos);
- Inovação tecnológica e transformações de negócios.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.7**  **IDENTIFICAR A NECESSIDADE DE CRIAÇÃO DE NOVA DOCUMENTAÇÃO**

**Descrição**

Identificar a necessidade de criação de nova documentação em função de:

- Lições aprendidas;
- Melhores práticas;
- Processo de autodesenvolvimento do colaborador (habilidades e talentos);
- Inovação tecnológica e transformações de negócios.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.8**  **ANALISAR NOVAS INSERÇÕES DE ARTIGOS E/OU EDIÇÕES DE ARTIGOS EXISTENTES**

**Descrição**

Analizar novas inserções de artigos e/ou edições de artigos existentes, de forma a proporcionar:

- Educação Corporativa, que visa o aprendizado permanente do usuário;
- O acesso à informação, disponibilizado por meio de um único ponto (Portal de Conhecimento);
- Memória Organizacional, onde a representação e armazenamento do conhecimento e da informação possa contribuir para o desempenho da organização.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.9  INFORMAR A EQUIPE DE SERVIÇO – 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO**

**Descrição**

Informar a Equipe de Serviço – 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços) sobre a não aprovação, após a análise, de alteração de artigos na base (criação de nova documentação ou correção, melhoria ou remoção de documentação existente).

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.10  DEFINIR AS ALTERAÇÕES A SEREM REALIZADAS NA BASE**

**Descrição**

Definir as alterações a serem realizadas na base, tais como, criação de nova documentação ou correção, melhoria ou remoção de documentação existente.

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.11  SOLICITAR AS ALTERAÇÕES**

**Descrição**

Solicitar às Equipes de Serviço que realizem as alterações na base que foram definidas (criar, corrigir, melhorar ou remover documentação).

**Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.12**  **IDENTIFICAR A NECESSIDADE DE CRIAÇÃO DE NOVA DOCUMENTAÇÃO**

**Descrição**

Identificar a necessidade de criação de nova documentação em função de:

- Lições aprendidas;
- Melhores práticas;
- Processo de autodesenvolvimento do colaborador (habilidades e talentos);
- Inovação tecnológica e transformações de negócios.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

**1.1.1.13**  **CORRIGIR, MELHORAR OU REMOVER A DOCUMENTAÇÃO**

**Descrição**

Corrigir, melhorar ou remover documentação em função de:

- Lições aprendidas;
- Melhores práticas;
- Processo de autodesenvolvimento do colaborador (habilidades e talentos);
- Inovação tecnológica e transformações de negócios.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

**1.1.1.14**  **criar a documentação**

**Descrição**

Criar documentação em função de:

- Lições aprendidas;
- Melhores práticas;
- Processo de autodesenvolvimento do colaborador (habilidades e talentos);
- Inovação tecnológica e transformações de negócios.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

### 1.1.1.15 **VALIDAR A DOCUMENTAÇÃO**

#### **Descrição**

Validar a documentação através da execução dos procedimentos descritos e testes junto ao usuário.

#### **Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

### 1.1.1.16 **PADRONIZAR A DOCUMENTAÇÃO**

#### **Descrição**

Padronizar a documentação obedecendo alguns critérios:

- Identificar o leitor, ou seja, quem consumirá o conteúdo;
- Determinar uma linha de pensamento, seguindo uma ordem pré-definida;
- Definir um guia de estilo de texto;
- Identificar o título do conteúdo;
- Estabelecer o que é essencial;
- Ser objetivo e otimizar o conteúdo;
- Selecionar os autores e revisores;

#### **Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

### 1.1.1.17 **ANALISAR A DOCUMENTAÇÃO**

#### **Descrição**

Analizar a documentação obedecendo alguns critérios:

- Selecionar os autores e revisores;
- Verificar se foi obedecida a linha de pensamento;
- Verificar se foi obedecida a guia de estilo de texto;
- Verificar se o título está coerente com o seu conteúdo;
- Verificar se o conteúdo está objetivo, educacional e prático.

#### **Executantes**

Seção de Atendimento Remoto – SAR.

**1.1.1.18  PUBLICAR A DOCUMENTAÇÃO**

**Descrição**

Publicar a documentação aprovada e garantir o acesso aos usuários que consumirão o seu conteúdo.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

**1.1.1.19  INFORMAR A EQUIPE DE SERVIÇO – 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO**

**Descrição**

Informar a Equipe de Serviço – 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços) sobre as alterações na base que foram aprovadas e publicadas (criação de nova documentação ou correção, melhoria ou remoção de documentação existente) e que já se encontram disponíveis para uso.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

**1.1.1.20  INFORMAR A SAR**

Informar a Seção de Atendimento Remoto – SAR sobre as alterações na base que foram aprovadas e publicadas (criação de nova documentação ou correção, melhoria ou remoção de documentação existente) e que já se encontram disponíveis para uso.

**Executantes**

Equipes de Serviço – 2 e 3 Níveis de Atendimento.

## 2 RECURSOS

### 2.1 SAR

#### **Descrição**

Responsável, na Base de Conhecimento, pela:

- Identificação da necessidade de alteração de sua estrutura;
- Identificação da necessidade de criação de nova documentação;
- Identificação da necessidade de correção, melhoria ou remoção de documentação;
- Definição dos tipos de artigos;
- Criação e/ou definição de Categorias/Subcategorias;
- Definição de alterações na documentação;
- Análise de documentação.
- Reportar as Equipes de Serviço sobre alteração (estrutura e artigos).

### 2.2 EQUIPES DE SERVIÇO 2 E 3 NÍVEIS DE ATENDIMENTO(FUNÇÃO)

#### **Descrição**

Responsável, na Base de Conhecimento, pela:

- Identificação da necessidade de criação de nova documentação;
- Criação, correção, melhoria ou remoção de documentação;
- Publicação de documentação;
- Reportar a Equipe de Serviço – 1 Nível de Atendimento e SAR sobre alteração de documentação.