



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Base de Conhecimento

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

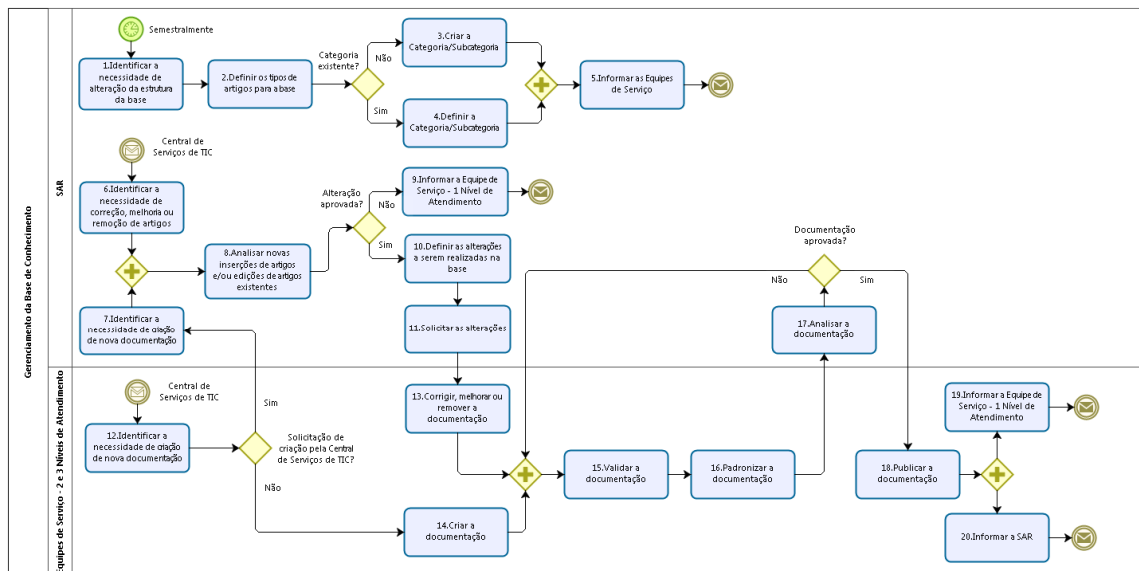
| QUADRO DE REVISÕES | | | |
|--------------------|--------|------------------------------------|--------------------------|
| DATA | VERSÃO | ALTERAÇÃO | RESPONSÁVEL |
| 04.12.2018 | 1.0 | Versão inicial | Denilson Bastos da Silva |
| 18.07.2019 | 1.0 | Não houve necessidade de alteração | Denilson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

| | | |
|-----|--|----|
| 2 | RECURSOS..... | 14 |
| 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



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

Analisar 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

Analisar 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.