



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO DE TIC

SUMÁRIO

[Objetivo](#)

[Aplicabilidade](#)

[Termos e Definições](#)

[Papéis e Responsabilidades](#)

[Interface com outros processos](#)

[Fluxos do Processo](#)

[Descrição das atividades](#)

[Indicadores](#)

[Divulgação dos resultados](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

| # | DATA | DESCRIÇÃO |
|---|------------|--|
| 1 | 22/01/2024 | Criação do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC em atendimento ao Relatório de Auditoria do Processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000. |

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de organizar e melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos relacionados a TIC, tornando-os acessíveis e úteis para os usuários de TIC.

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade a todos os serviços de TIC que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do TRT16 e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- Base de Conhecimento: banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- GLPI: Sistema utilizado para o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços do TRT16;
- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema GLPI);
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC fornecidos pela SETIC;
- Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

| PAPEL | RESPONSABILIDADE | RESPONSÁVEL |
|---------------------------|---|---|
| Responsável pelo Processo | <ul style="list-style-type: none">• Análise e Aprovação do Conhecimento;• Uso de Ferramentas Específicas;• Monitoramento de Indicadores de Benefício do Processo. | Apoio de Relacionamento com o Cliente. |
| Autor do Conhecimento | <ul style="list-style-type: none">• Coletar informações e/ou documentação relevante sobre os serviços de TIC. Isso envolve identificar e compilar dados importantes que se deseja transformar em conhecimento;• Estruturar e organizar as informações coletadas de forma que possam ser facilmente compreendidas e utilizadas por outros;• Inserir a proposta de conhecimento organizada na ferramenta GLPI;• Classificar a proposta de conhecimento dentro do sistema GLPI. | Qualquer servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação que deseje propor um novo conhecimento. |
| Aprovador de Conhecimento | <ul style="list-style-type: none">• O aprovador deve analisar o conhecimento recebido para determinar se ele é preciso, relevante e útil;• decide se o conhecimento proposto deve ser aprovado para publicação ou rejeitado;• Orientar sobre se o conhecimento deve ser revisado ou descartado. | Servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação encarregados de revisar e validar conhecimentos propostos. |

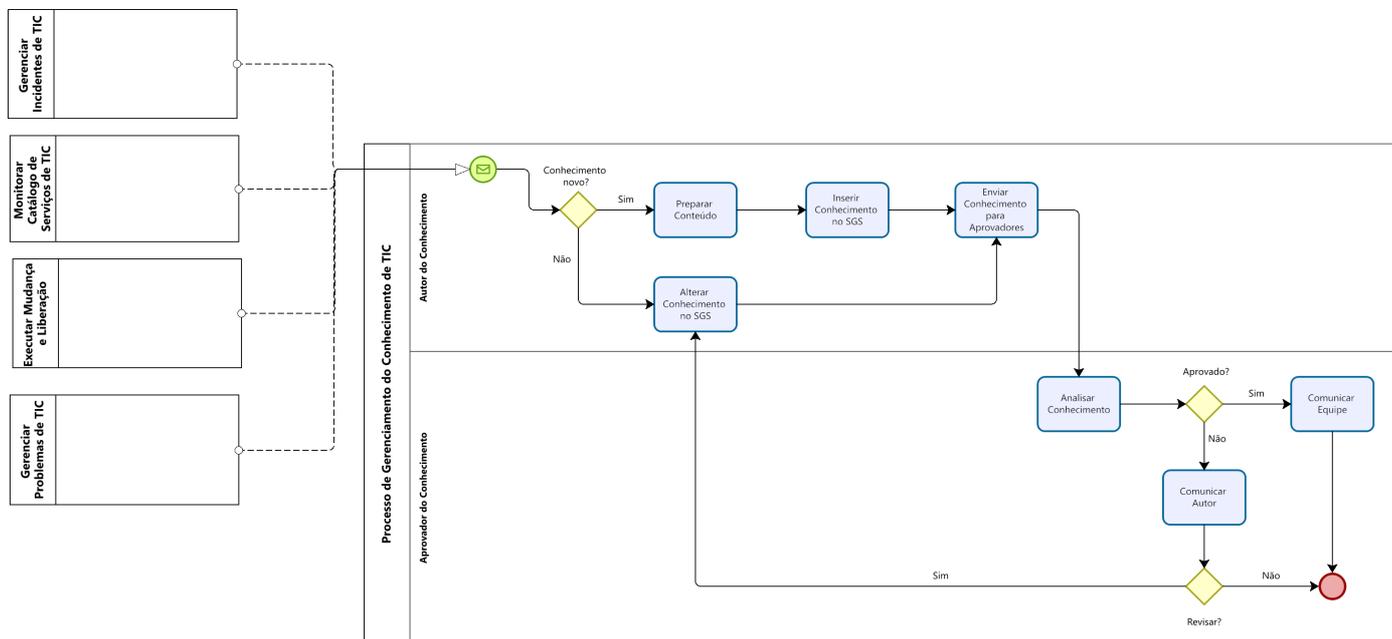
5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC: quando o catálogo de serviços tem itens adicionados ou alterados, pode-se fazer necessário iniciar o processo de conhecimento a fim de alterar ou acrescentar conhecimento relacionado a este serviço;

- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC: quando um incidente gerar aprendizado apto a resolver outros chamados futuros, inicia-se o processo de conhecimento a fim de documentar e compartilhar lições aprendidas através de um novo conhecimento;
- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC: quando um problema gerar aprendizado apto a resolver outros chamados futuros, inicia-se o processo de conhecimento a fim de documentar e compartilhar lições aprendidas através de um novo conhecimento;
- Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC: quando um serviço for alterado ou liberado pode-se fazer necessário iniciar o processo de conhecimento a fim de alterar ou acrescentar conhecimento relacionado a este serviço.

6. FLUXOS DO PROCESSO



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

| ATIVIDADE | RESPONSÁVEL | DETALHAMENTO |
|------------------------------|-----------------------|--|
| Preparar Conteúdo | Autor do Conhecimento | <p>Descrição: Organizar o conteúdo referente ao conhecimento para que possa ser submetido à aprovação.</p> <p>Papéis: Autor do Conhecimento.</p> <p>Entradas: Informação e/ou documentação importante sobre os serviços de TIC.</p> <p>Saídas: Informação e/ou documentação importante sobre os serviços de TIC organizada.</p> <p>Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunir as informações sobre o serviço que se deseja produzir um conhecimento. • Organizar a informação para que possa ser submetida à aprovação. |
| Inserir conhecimento no GLPI | Autor do Conhecimento | <p>Descrição: Cadastrar uma proposta de conhecimento na ferramenta GLPI.</p> <p>Papéis: Autor do Conhecimento.</p> <p>Entradas: Informação e/ou documentação importante sobre os serviços de TIC organizada.</p> <p>Saídas: Proposta de conhecimento cadastrada no GLPI.</p> <p>Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorizar a proposta de conhecimento dentro do GLPI. Caso não exista uma categoria adequada, criar uma nova. • Cadastrar a proposta de conhecimento. <p>Ferramentas: GLPI.</p> |
| Alterar conhecimento no GLPI | Autor do Conhecimento | <p>Descrição: Modificar um conhecimento já existente, avaliar novamente uma proposta de conhecimento que não foi aprovada anteriormente, ou requisitar a remoção de um conhecimento atualmente disponível.</p> <p>Papéis: Autor do Conhecimento.</p> <p>Entradas: Conhecimento cadastrado no GLPI que necessita de revisão.</p> <p>Saídas: Proposta de conhecimento cadastrada no GLPI.</p> <p>Atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar as informações do conhecimento que necessitam revisão. • Alterar as informações ou tornar obsoleto. <p>Ferramentas: GLPI.</p> |
| Enviar para aprovadores | Autor do Conhecimento | <p>Descrição: Comunicar aos aprovadores de conhecimento a existência de um novo conhecimento a ser aprovado.</p> <p>Papéis: Autor do Conhecimento.</p> <p>Entradas: Proposta de conhecimento cadastrada no GLPI.</p> <p>Saídas: Aprovadores comunicados.</p> <p>Atividades: Comunicar os aprovadores de conhecimento, por e-mail, de que uma nova proposta de conhecimento necessita ser analisada e aprovada.</p> <p>Ferramentas: E-mail.</p> |

| ATIVIDADE | RESPONSÁVEL | DETALHAMENTO |
|-----------------------|---------------------------|---|
| Analisar conhecimento | Aprovador de Conhecimento | Descrição: Examinar o conteúdo proposto para determinar sua adequação à publicação e uso subsequentes. Papéis: Aprovador de Conhecimento. Considerações importantes: Se o conhecimento proposto não for aprovado, ele pode ser redirecionado para uma revisão. Após as alterações necessárias, o conhecimento revisado será submetido a uma nova análise para aprovação. Entradas: Aprovadores comunicados. Saídas: Conhecimento analisado. Atividades: Analisar o conhecimento a partir da comunicação recebida por e-mail. Aprovar: Aprovar (ou rejeitar) o conhecimento para publicação. Ferramentas: GLPI. |
| Comunicar autor | Aprovador de Conhecimento | Descrição: Informar ao Autor do conhecimento sobre a decisão de não autorizar a publicação do material submetido. Papéis: Aprovador de Conhecimento. Considerações importantes: Esta comunicação deve indicar se o conhecimento necessita de revisão ou se deve ser completamente descartado. Entradas: Conhecimento analisado e reprovado. Saídas: Autor comunicado. Atividades: Comunicar o autor do conhecimento sobre o desfecho da sua análise. Ferramentas: E-mail. |
| Comunicar equipe | Aprovador de Conhecimento | Descrição: Informar às equipes de Suporte de Atendimento a Usuários acerca do lançamento de uma nova revisão ou adição de um conhecimento na base de dados. Papéis: Aprovador de Conhecimento. Entradas: Conhecimento analisado e aprovado. Saídas: Equipe comunicada. Atividades: Comunicar às equipes de Suporte ao Atendimento a Usuários sobre a aprovação e disponibilização do conhecimento avaliado Ferramentas: E-mail. |

8. INDICADORES

1 - Percentual de serviços com conhecimento relacionado

| | |
|-------------------|--|
| Objetivo: | Demonstrar o número de serviços do catálogo com conhecimento atrelado. |
| Periodicidade: | Anual |
| Forma de cálculo: | Divide-se o número de serviços do catálogo de TIC com conhecimento relacionado pelo número total de serviços do catálogo de TIC. |
| Fonte: | SGS |
| Meta: | Acima de 30% em 2024, 50% em 2025, 65% em 2026, 80% em 2027, 90% em 2028 e 100% em 2029. |
| Observação: | Segmentar o resultado por grupo solucionador destinado. |

9. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 02/02/2024, às 15:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0101076** e o código CRC **CE4D0E3C**.