

# CGU

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PROCESSO DE

# GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

# DE SERVIÇOS DE TI

VERSÃO 1.0

NOVEMBRO/2018

# **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro  
70070-905 – Brasília-DF

## **Wagner de Campos Rosário**

Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

## **José Marcelo Castro de Carvalho**

Secretário-Executivo

## **Antônio Carlos Bezerra Leonel**

Secretário Federal de Controle Interno

## **Gilberto Waller Junior**

Ouvidor-Geral da União

## **Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega**

Corregedor-Geral da União

## **Cláudia Taya**

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

## **Henrique Aparecido da Rocha**

Diretor de Tecnologia da Informação

## **Equipe Técnica**

Pedro Pinheiro Cardoso  
Suene Bezerra Leite  
Ana Vitoria Piaggio  
Raniere Araujo de Campos  
Maíra Hanashiro  
Renata Assis de Matos  
Thais Lima de Paulo

Brasília, novembro de 2018.

## HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/2016	0.1	Elaboração do Documento	Alerrandro Luís Augusto Caetano Corrêa
11/2018	1.0	Revisão e alterações para publicação	Sergio Damaso Pedro Pinheiro Cardoso Suene Bezerra Leite Ana Vitoria Piaggio

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	4
1. INTRODUÇÃO .....	5
2. OBJETIVO DO PROCESSO.....	5
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS .....	5
4. POLÍTICAS DO PROCESSO .....	5
POLÍTICA 01: O CONHECIMENTO DEVE SER REGISTRADO NA BASE DE CONHECIMENTO .....	6
POLÍTICA 02: PERMISSÕES DE ACESSO .....	6
POLÍTICA 03: PERFIS DE ACESSO .....	7
POLÍTICA 04: TIPOS DE REGISTRO .....	9
POLÍTICA 05: CICLO DE VIDA DO REGISTRO DE CONHECIMENTO .....	9
POLÍTICA 06: AVALIAÇÃO DOS REGISTROS DE CONHECIMENTO.....	10
POLÍTICA 07: VERIFICAÇÃO DOS REGISTROS DE CONHECIMENTO .....	11
POLÍTICA 08: DATA DE VALIDADE PARA REGISTROS.....	11
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	12
GERENTE DE CONHECIMENTO .....	12
AUTOR DE REGISTROS.....	12
REVISOR DE REGISTROS .....	12
LEITOR DE REGISTROS .....	13
6. FLUXO E ATIVIDADES DO PROCESSO .....	14
CRIAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO.....	15
REVISAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO.....	15
PUBLICAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO .....	16
USAR OS REGISTROS DE CONHECIMENTO .....	16
ATUALIZAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO .....	17
VERIFICAR A BASE DE CONHECIMENTO .....	17

## 1. INTRODUÇÃO

O processo de Gerenciamento de Conhecimento é o responsável por compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, e por garantir que estejam disponíveis no lugar certo, no momento certo. Ele possibilita a tomada de decisões bem informadas e melhora a eficiência reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.

Este documento estabelece as características do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI a ser implantado no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – DTI/CGU, que tem como escopo o conhecimento relacionado a Requisição de Serviços, Incidentes e Problemas.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Fluxo e Atividades do Processo.

## 2. OBJETIVO DO PROCESSO

O objetivo do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI pode ser descrito nos seguintes termos:

*Criar, capturar, analisar, revisar, conservar e disponibilizar o conhecimento, as informações e os dados sobre os serviços de TI relacionados a Requisição de Serviços, Incidentes e Problemas, assegurando que são confiáveis e úteis à CGU.*

## 3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI no âmbito da CGU:

- Maior disseminação do conhecimento sobre os serviços, processos e atividades;
- Redução da dependência do conhecimento individual na entrega de serviços;
- Maior consistência e confiabilidade na execução de procedimentos técnicos;
- Melhoria na eficiência e eficácia no atendimento de incidentes, requisições e problemas;
- Adaptação ao trabalho mais rápida para novos servidores e demais colaboradores.

## 4. POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI no âmbito da CGU:

<b>POLÍTICA 01: O CONHECIMENTO DEVE SER REGISTRADO NA BASE DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Descrição</b>	O conhecimento relacionado a Requisições de Serviço, Problemas e Incidentes de TI deve ser registrado na Base de Conhecimento.
<b>Razão</b>	Determinar um escopo para que o processo tenha o foco necessário para o uso eficiente de seus recursos. Além disto, estabelecer um ponto central para a obtenção de conhecimento e informações confiáveis.
<b>Benefícios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir, de maneira controlada, a criação, captura, análise, conservação, distribuição e revisão do conhecimento.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>O conhecimento é criado de diversas formas, como a integração de informações registradas pelos diferentes processos de gerenciamento dos serviços, a elaboração de artigos e manuais, pelo registro da experiência e lições aprendidas. Essas informações ficam registradas em diversos locais, como bancos de dados dos processos, documentos, registros de interações entre a TI e usuários, entre outros. O Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI deve incentivar o registro do conhecimento, realizar a sua captura, revisão, análise e distribuição. Deve também garantir sua manutenção e revisão.</p> <p>De maneira a viabilizar todas estas ações, garantindo a qualidade e confiabilidade do conhecimento adquirido, é preciso ter controle sobre o ciclo de vida. Assim, para atender esse requisito, um ponto único para armazenamento dos registros de conhecimento é crucial. No contexto deste processo, este local é a Base de Conhecimento.</p> <p>Esta base armazena todos os registros de conhecimento, controlando o seu ciclo de vida, evitando que informações redundantes, irrelevantes, incorretas ou imprecisas sejam disponibilizadas.</p> <p>Além do filtro e controle da inclusão e alteração de registros, é importante que haja diferentes meios para a realização de pesquisa, facilitando a difusão e o uso apropriado do conhecimento.</p> <p>Os conhecimentos poderão ser registrados e vinculados a uma das categorias de incidente, requisição ou interação. Isso permitirá a pesquisa dos artigos relacionados à determinada categoria durante a abertura do ticket nos processos de incidentes, cumprimento de requisição e central de serviços.</p>

<b>POLÍTICA 02: PERMISSÕES DE ACESSO</b>	
<b>Descrição</b>	A permissão define um direito de ação que o usuário tem sobre um ou mais registros na Base de Conhecimento.
<b>Razão</b>	A definição de permissões permite estabelecer o controle de acesso aos registros de conhecimento.
<b>Benefícios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer o fundamento do controle sobre o acesso dos usuários à Base de Conhecimento e seus registros.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>O acesso à Base de Conhecimento possui as seguintes permissões:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa</li> <li>Pesquisa Avançada</li> </ul>

- Exibir documentos publicados externamente
- Enviar Comentário
- Exibir documentos publicados internamente
- Contribuir com Novo Conhecimento
- Salvar uma Cópia de Rascunho
- Exibir documentos de cópia de trabalho não publicados
- Editar documentos de cópia de trabalho na fila de Documentos Pendentes
- Publicar internos imediatamente
- Publicar um documento de cópia de trabalho internamente
- Modificar um documento publicado
- Reverter uma cópia de trabalho para a versão publicada
- Editar um documento publicado no local
- Exibir Aprendizado Ajustável
- Exibir Relatórios de KCS (Knowledge-Centered Support) para categorias
- Retirar/Arquivar um documento
- Cancelar a retirada de um documento
- Excluir um documento retirado
- Exibir Todos os Comentários
- Excluir Comentário
- Publicar internos e externos imediatamente
- Publicar interna e externamente um documento de cópia de trabalho
- Gerenciar exibições e tipos de documento
- Gerenciar Bases de Conhecimento
- Gerenciar conteúdo compartilhado
- Gerenciar ambiente e perfis
- Pesquisar em todas as categorias
- Editar Aprendizado Ajustável
- Gerenciar Categorias
- Mapeamento de Integração
- Configurar Lista de Ocorrências
- Revisar/publicar qualquer rascunho

### POLÍTICA 03: PERFIS DE ACESSO

#### Descrição

Para o conhecimento realizar efeitos nos processos, serviços e profissionais, é preciso que ele esteja acessível.

Contudo, o acesso deve ser controlado para garantir a qualidade e a confiabilidade dos registros.

Assim, o controle de acesso, através da definição de perfis de acesso é necessária.

Estes perfis agrupam as permissões, concedendo os direitos dos usuários da Base de Conhecimento no acesso aos seus registros.

#### Razão

Assegurar o controle adequado sobre o acesso aos registros de conhecimento, sem impedir o seu uso adequado e ao mesmo tempo evitando abusos.

#### Benefícios

- Assegurar a qualidade e a confiabilidade dos registros, evitando a criação e alteração de informações de maneira descontrolada.
- Gerenciar adequadamente o ciclo de vida dos registros.

- Evitar excesso ou falta de direitos de acesso, permitindo o uso adequado da Base de Conhecimento.

**Informações complementares**

A tabela a seguir indica o cruzamento entre os perfis e as permissões de acesso.

Perfis	Gerente do Conhecimento	Autor de registros	Revisor de registros	Leitor interno de registros	Leitor geral de registros
Permissões					
Pesquisa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Pesquisa Avançada	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Exibir documentos publicados externamente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Enviar Comentário	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Exibir documentos publicados internamente	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Contribuir com Novo Conhecimento	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Salvar uma Cópia de Rascunho	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Exibir documentos de cópia de trabalho não publicados	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Editar documentos de cópia de trabalho na fila de Documentos Pendentes	Sim	Não	Sim	Não	Não
Publicar internos imediatamente	Sim	Não	Não	Não	Não
Publicar um documento de cópia de trabalho internamente	Sim	Não	Não	Não	Não
Modificar um documento publicado	Sim	Não	Não	Não	Não
Reverter uma cópia de trabalho para a versão publicada	Sim	Não	Não	Não	Não
Editar um documento publicado no local	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Aprendizado Ajustável	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Relatórios de KCS para categorias	Sim	Não	Não	Não	Não
Retirar/Arquivar um documento	Sim	Não	Não	Não	Não
Cancelar a retirada de um documento	Sim	Não	Não	Não	Não
Excluir um documento retirado	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Todos os Comentários	Sim	Não	Não	Não	Não
Excluir Comentário	Sim	Não	Não	Não	Não
Publicar internos e externos imediatamente	Sim	Não	Não	Não	Não



Publicar interna e externamente um documento de cópia de trabalho	Sim	Não	Não	Não	Não
---	-----	-----	-----	-----	-----

Para fins de atividade do processo, o leitor interno de registros e o leitor geral de registros tem a mesmas atividades. O que diferencia é que o leitor interno pode acessar quaisquer registros publicados, e o leitor geral apenas os publicados externamente.

#### POLÍTICA 04: TIPOS DE REGISTRO

##### Descrição

O conhecimento e a informação possuem diferentes formatos e por isto seus registros devem refletir sua forma, permitindo um melhor entendimento.

Além disto, o estabelecimento de diferentes formatos permite a definição de modelos, proporcionando o aprimoramento do gerenciamento dos registros de conhecimento.

##### Razão

Facilitar a inclusão, organização, pesquisa e divulgação do conhecimento.

##### Benefícios

- Registros mais consistentes e organizados.
- Maior agilidade na criação de conteúdo.

##### Informações complementares

Os seguintes tipos de registro estão disponíveis para a inclusão de informações e conhecimento na Base de Conhecimento:

- **FAQ:** Perguntas mais frequentes.
- **Mensagem de erro/Causa:** Reportar quando algo inesperado ocorre por meio de mensagem de erro de sistemas aos usuários, apontando a principal causa e oferecendo uma solução.
- **Problema/Solução:** Comunicar questão ou assunto recorrente que requer uma solução de ordem prática e ordenada.
- **Referência:** É um modelo a seguir ou de ponto de apoio para realização de uma atividade.
- **Normas:** Conjunto de regras, diretrizes ou características mínimas para atividades ou para seus resultados, que deve ser respeitada e que permite ajustar determinadas condutas ou atividades.
- **Manual:** Guia de instruções, manual de procedimentos para o uso de Dispositivo ou procedimento de Trabalho.

#### POLÍTICA 05: CICLO DE VIDA DO REGISTRO DE CONHECIMENTO

##### Descrição

Um registro na Base de Conhecimento passa por uma série de diferentes status, indicando em qual ponto do Processo de Gerenciamento do Conhecimento de Serviços de TI que ele se encontra.

Ademais, o status também indica se aquele registro é válido e atual, se está em revisão ou mesmo se já se encontra obsoleto.

##### Razão

- Possibilitar ao Gerente do Conhecimento o controle sobre a validade de qualquer registro.
- Permitir aos atores do processo discernir sobre a ação que pode ser realizada no registro.

<b>Benefícios</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evitar o uso de registros obsoletos.</li> <li>▪ Disponibilizar apenas informações e conhecimentos que tenham sido revisados e validados.</li> <li>▪ Controlar apropriadamente as ações realizadas e a realizar sobre os registros da Base de Conhecimento.</li> </ul>	
<b>Informações complementares</b>	
Segue na tabela abaixo, os possíveis status e o seu significado.	
<b>STATUS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Rascunho</b>	Indica que o registro está em construção pelo autor e que ainda não está pronto para revisão.
<b>Para revisão</b>	Confirmar que o revisor já recebeu a requisição para revisar e começou a sua atividade.
<b>Pendente publicação</b>	Neste status ficam os registros que foram revisados e estão aguardando autorização do Gerente de Conhecimento para publicação.
<b>Publicado</b>	Refere-se aos registros que foram revisados e podem ser acessados pelos leitores.
<b>Retirado</b>	Significa que o registro está desatualizado e deve ser retirado de publicação. Neste caso o registro não é apagado, mas somente retirado da pesquisa e consulta geral. O registro continua acessível para o Gerente de Conhecimento e serve para histórico, podendo até ser reativado futuramente por decisão do gerente.

<b>POLÍTICA 06: AVALIAÇÃO DOS REGISTROS DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Descrição</b>	
Os registros de conhecimento podem receber, por parte dos leitores, uma avaliação positiva ou negativa.	
Esta avaliação tem a finalidade de indicar se um determinado registro é útil e válido ou falho e incorreto.	
O leitor, quando considerar que o registro foi útil, deve indicar sua satisfação avaliando positivamente o registro. Caso tenha encontrado inconsistências ou problemas, deve avaliar negativamente.	
<b>Razão</b>	
Indicar a qualidade e a utilidade dos registros de maneira rápida.	
Permitir ao Gerente de Conhecimento identificar registros problemáticos ou promover os registros mais úteis.	
<b>Benefícios</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibiliza um meio rápido e eficaz para os leitores identificarem qual registro é mais relevante ou útil.</li> <li>▪ Facilita a gestão sobre o conteúdo da Base de Conhecimento.</li> </ul>	
<b>Informações complementares</b>	
Não há	

--

<b>POLÍTICA 07: VERIFICAÇÃO DOS REGISTROS DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Descrição</b>	<p>Além da revisão do conteúdo dos registros de conhecimento, é preciso realizar uma verificação sobre a sua validade e a relevância.</p> <p>Essa verificação consiste em acompanhar os comentários e indicadores sobre o valor das informações e conhecimentos registrados.</p> <p>A sua execução é periódica.</p>
<b>Razão</b>	Evitar que registros desatualizados, com informações incompletas ou errôneas permaneçam disponíveis na Base de Conhecimento.
<b>Benefícios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumentar a confiabilidade das informações registradas.</li> <li>▪ Promover o uso da Base de Conhecimento.</li> <li>▪ Reduzir o risco pelo uso de informações incorretas ou desatualizadas.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>A verificação deve selecionar os registros que atendem um dos seguintes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros que possuam mais de 5 notas, sendo mais notas negativas que positivas.</li> <li>2. Registros sem acesso nos últimos 6 meses.</li> <li>3. Comentários criados no último período de verificação e seus registros associados.</li> </ol>

<b>POLÍTICA 08: DATA DE VALIDADE PARA REGISTROS</b>	
<b>Descrição</b>	<p>Os registros de conhecimento geralmente não possuem uma validade determinada. Eles são usados até que fiquem irrelevantes ou sejam substituídos.</p> <p>Contudo, eventualmente algumas informações só são válidas ou úteis até um determinado prazo. A disponibilidade destes registros de conhecimento precisa ser controlada para evitar o uso indevido.</p>
<b>Razão</b>	Garantir que registros de conhecimento que possuam data de validade, não permaneçam disponíveis após expirarem.
<b>Benefícios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar a retirada de registros cuja validade tenha expirado.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>Caso um registro de conhecimento possua data de validade determinada, o mesmo deve ser retirado de publicação automaticamente ao expirar o prazo definido.</p> <p>A republicação do registro pode ser determinada pelo Gerente de Conhecimento, assim como qualquer outro registro que tenha se tornado obsoleto.</p>

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Conhecimento de Serviços de TI proposto para a DTI:

GERENTE DE CONHECIMENTO
<b>Perfil</b>
<p>São competências requeridas para este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI;</li> <li>▪ Habilidade de negociação para obter consenso e colaboração entre as diferentes áreas da Diretoria de Tecnologia da Informação da CGU.</li> </ul> <p>Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor Público do quadro permanente da CGU, visto a necessidade de lidar com equipes terceirizadas.</p>
<b>Objetivos</b>
Garantir que todos os registros de conhecimento estão disponíveis de maneira adequada.
<b>Tarefas/Atividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicar o registro de conhecimento.</li> <li>▪ Revisar os comentários deixados pelos usuários da Base de Conhecimento sobre os registros.</li> <li>▪ Verificar a base de conhecimento.</li> </ul>
<b>Responsabilidades/ Autoridades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autorizar a publicação de novo conteúdo na Base de Conhecimento.</li> <li>▪ Verificar a qualidade dos registros avaliados negativamente.</li> </ul>

AUTOR DE REGISTROS
<b>Perfil</b>
<p>São competências requeridas para este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profissional com experiência em alguma área de TI.</li> <li>▪ Profissional de TI com boa habilidade em escrita de documentos.</li> <li>▪ Interesse em compartilhar suas experiências e conhecimento.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>
Criar registros de conhecimento compartilhando suas experiências, informações e conhecimento para a melhoria da eficiência da DTI.
<b>Tarefas/Atividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criar o registro de conhecimento.</li> <li>▪ Atualizar os registros de conhecimento.</li> </ul>
<b>Responsabilidades/ Autoridades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrar as informações de maneira clara e concisa na Base de Conhecimento.</li> <li>▪ Contribuir de maneira responsável, imparcial e altruísta.</li> </ul>

REVISOR DE REGISTROS
<b>Perfil</b>
<p>São competências requeridas para este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiência comprovada em revisão de textos técnicos.</li> <li>▪ Ser atencioso na leitura, buscando a sua compreensão completa.</li> <li>▪ Ter foco nos erros e defeitos do texto, evitando atribuir culpa ou responsabilidade.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encorajar o uso correto da língua portuguesa e o desenvolvimento dos textos.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>
Garantir a qualidade, a coesão e a concisão das informações, dos registros e do conhecimento armazenado na Base de Conhecimento.
<b>Tarefas/Atividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar o registro de conhecimento.</li> </ul>
<b>Responsabilidades/ Autoridades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar todo o conteúdo inserido na Base de Conhecimento, garantindo que o mesmo é claro e que atende as normas formais da língua portuguesa.</li> <li>▪ Auxiliar os autores de conteúdo na produção dos seus registros.</li> </ul>

LEITOR DE REGISTROS
<b>Perfil</b>
Usuário que acessa a Base de Conhecimento com a finalidade de obter respostas, informações e conhecimento que o auxiliará nas suas atividades cotidianas.
<b>Objetivos</b>
Aplicar o conhecimento adquirido para concluir suas atividades de maneira eficiente e eficaz.
<b>Tarefas/Atividades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usar registros de conhecimento.</li> <li>▪ Avaliar os registros de conhecimento.</li> </ul>
<b>Responsabilidades/ Autoridades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar de maneira responsável as informações e conhecimentos obtidos.</li> <li>▪ Apontar erros e defeitos que encontrar durante o uso da Base de Conhecimento.</li> <li>▪ Efetuar comentários nos registros, indicando uma dúvida, congratulação ou ressaltando algum ponto.</li> <li>▪ Indicar sua aprovação ou discordância com o registro lido.</li> <li>▪ Solicitar inclusão de novo conhecimento</li> </ul>

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

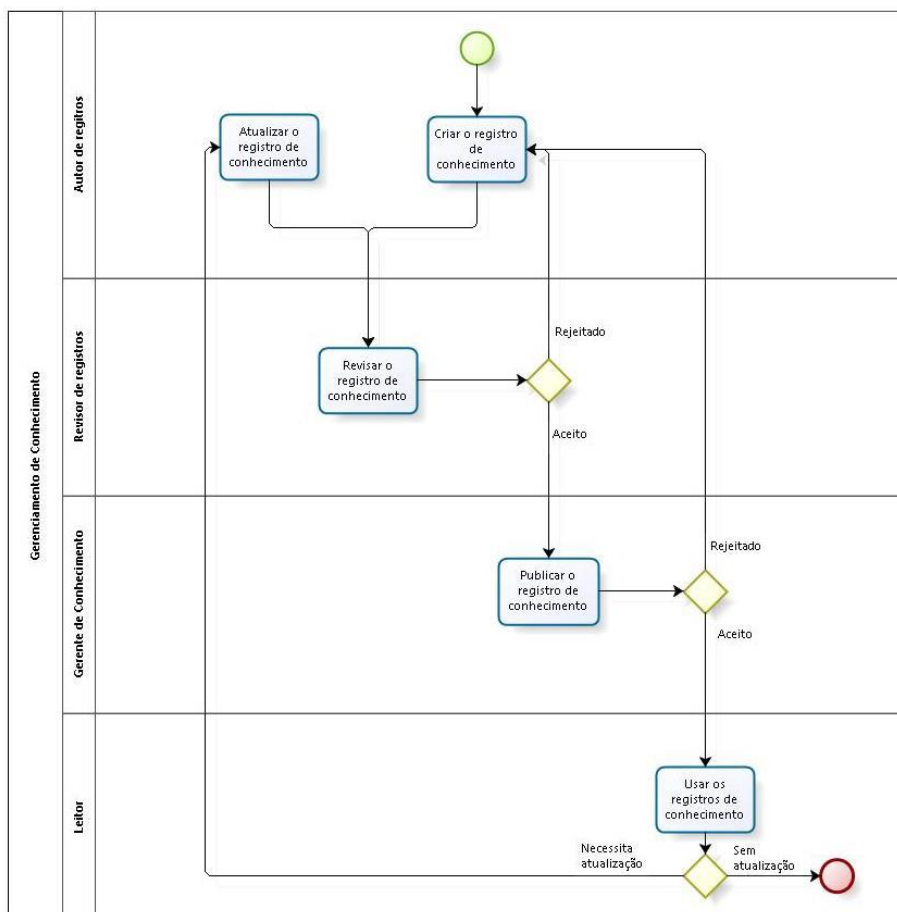
- *Responsible* (Responsável):
  - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
  - É o dono da atividade;
  - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
  - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
  - Cada atividade só pode possuir um *Accountable*.
- *Consulted* (Consultado):
  - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade;
  - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- *Informed* (Informado):
  - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas:

ATIVIDADE	GERENTE DE CONHECIMENTO	AUTOR DE REGISTROS	REVISOR DE REGISTROS	LEITOR DE REGISTROS
Criar o registro de conhecimento	I	A/R	I	-
Revisar o registro de conhecimento	I	C	A/R	-
Publicar o registro de conhecimento	A/R	C	C	-
Usar o registro de conhecimento	-	-	-	A/R
Atualizar o registro de conhecimento	I	A/R	I	-
Verificar a Base de Conhecimento	A/R	C	C	C

Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

## 6. FLUXO E ATIVIDADES DO PROCESSO



A seguir são documentadas as atividades do processo de Gerenciamento de Conhecimento de Serviços de TI:

<b>CRIAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Objetivo</b>	Incluir na Base de Conhecimento novos registros com dados, informações e conhecimento para disponibilizar a todos os usuários.
<b>Início</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando um técnico ou analista desejar compartilhar algum conhecimento.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dados, procedimentos, lições apreendidas, documentos e quaisquer outro tipo de informação sobre o assunto que se deseja compartilhar o conhecimento.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro inserido e pronto para revisão.</li> </ul>
<b>Descrição das tarefas e fluxos de informação</b>	O autor do registro deve acessar a Base de Conhecimento e selecionar a inclusão de novo registro. Também deve-se escolher o tipo de registro que é adequado para o conhecimento que se deseja incluir.
<b>Descrição detalhada da atividade</b>	<p>O autor deve acessar a Base de Conhecimento e então selecionar a funcionalidade de criar registro. Então deve escolher o tipo de registro que deseja criar.</p> <p>Assim, um novo registro é criado e ele fica em status de rascunho. Nesse status o autor pode inserir e alterar o conteúdo até que conclua e então o submeta para revisão e posterior publicação.</p> <p>Quando o autor concluir a edição do registro, uma requisição deve ser encaminhada ao grupo de revisores para que iniciem sua atividade e o registro muda o status de Rascunho para Para revisão.</p>

<b>REVISAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Objetivo</b>	Conferir a qualidade e a relevância do registro incluído, evitando que informações incorretas ou imprecisas sejam disponibilizadas. Bem como atestar a clareza do conteúdo e a sua relevância.
<b>Início</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Após conclusão da edição do registro.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O registro a ser revisado.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O registro aprovado ou rejeitado e devolvido para correções.</li> </ul>
<b>Descrição das tarefas e fluxos de informação</b>	O revisor deve analisar e verificar o conteúdo do registro. Caso esteja satisfeito com as informações e a sua forma, deve aprovar o registro para publicação. Se considerar que o registro precisa de ajustes, deve rejeitar e indicar as razões para que o autor possa tomar ações.
<b>Descrição detalhada da atividade</b>	<p>Os seguintes aspectos devem ser levados em conta durante a revisão de um registro incluído na Base de Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Precisão:</b> Grau de correção e confiabilidade da informação contida no registro.</li> <li><b>Relevância:</b> Grau de aplicabilidade e utilidade da informação.</li> <li><b>Completude:</b> Extensão de que a informação do registro é suficiente para seu entendimento.</li> </ul>

- **Concisão:** Apresentação da informação de maneira sucinta e objetiva, sem a inclusão de elementos irrelevantes.
- **Consistência:** O tipo de registro escolhido é adequado para o conteúdo incluído.
- **Inteligibilidade:** Grau de dificuldade na compreensão do texto e correto uso da norma do idioma utilizado.

Estes aspectos do registro devem ser observados e levados em conta para sua aceitação ou rejeição.

Ao final desta atividade, se o registro foi rejeitado, estará no status *Rascunho* novamente. Se foi aceito, estará no status *Pendente publicação* e aguardará publicação.

<b>PUBLICAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Objetivo</b>	
	Disponibilizar, de maneira controlada, o registro de conhecimento para acesso interno ou geral.
<b>Início</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Após a aprovação da revisão do registro.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro revisado e aprovado.</li> </ul>
<b>Saídas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro publicado ou rejeitado e devolvido para correções.</li> </ul>
<b>Descrição das tarefas e fluxos de informação</b>	
	O Gerente de Conhecimento deve verificar os registros aprovados pelo revisor e então aprovar ou rejeitar sua publicação. Caso seja aprovada, o registro passa a ser acessível aos leitores. Se rejeitado, o mesmo deve ter seu status alterado para <i>Rascunho</i> e um comunicado com as razões para a rejeição encaminhado ao autor.
<b>Descrição detalhada da atividade</b>	
	O Gerente de Conhecimento deve observar se o conteúdo do registro é adequado, os comentários do revisor, se o trâmite foi seguido adequadamente e se está satisfeito. Assim, pode aprovar a publicação ou rejeitar. Caso rejeite, deve informar os motivos para que o autor possa fazer os ajustes necessários.
	A publicação pode ser interna, com visibilidade aos leitores da DTI ou externa, sendo para todos os leitores com acesso a Base de Conhecimento.
	Ao final desta atividade, o registro estará no status <i>Rascunho</i> novamente, se foi rejeitado, ou <i>Publicado</i> , se foi aceito.

<b>USAR OS REGISTROS DE CONHECIMENTO</b>	
<b>Objetivo</b>	
	Utilizar o conhecimento publicado nas atividades cotidianas, alcançando maior eficiência e qualidade no trabalho. Bem como melhorando os próprios registros, fazendo comentários, apontando erros ou mesmo avaliando positiva ou negativamente.
<b>Início</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Depois dos registros publicados.</li> <li>▪ Durante o atendimento de incidentes, problemas e requisições.</li> <li>▪ Durante a execução de demais atividades de outros processos ou procedimentos.</li> </ul>
<b>Entradas</b>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>Palavras chave para pesquisar, escolha do artigo a partir de árvore de navegação, escolha do artigo a partir de sugestão da ferramenta.</li> </ul>
<p><b>Saídas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de registros.</li> <li>Registros de conhecimento.</li> <li>Comentários.</li> <li>Avaliações dos registros.</li> </ul>
<p><b>Descrição das tarefas e fluxos de informação</b></p> <p>O uso dos registros de conhecimento consiste em 3 ações: A leitura do registro e o uso do conhecimento nas atividades cotidianas; A realização de avaliações sobre a utilidade e qualidade do registro; e a inclusão de comentários.</p>
<p><b>Descrição detalhada da atividade</b></p> <p>Esta atividade desempenha diferentes ações sobre os registros pelo seu uso. Estas ações são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Leitura do registro:</b> Consiste do acesso e a leitura de um ou mais registros de conhecimento. Essa ação pode ser necessária durante um atendimento de um incidente, um problema, mudança ou uma requisição.</li> <li><b>Avaliação dos registros:</b> O leitor pode, após a leitura de um determinado registro, realizar a sua avaliação. Essa ação indica se o registro foi útil ou não.</li> <li><b>Inclusão de comentários:</b> Caso o leitor queira fazer um detalhamento sobre sua avaliação, um comentário pode ser feito.</li> </ul> <p>Os registros disponíveis para consulta de leitores são os em status <i>Publicado</i>.</p>

ATUALIZAR O REGISTRO DE CONHECIMENTO
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Manter as informações dos registros de conhecimento atualizadas, mantendo ou mesmo aumentando sua utilidade e confiabilidade.</p>
<p><b>Início</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quando um leitor encontrar uma inconsistência ou problema com algum registro de conhecimento.</li> </ul>
<p><b>Entradas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de conhecimento a ser atualizado.</li> </ul>
<p><b>Saídas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro atualizado e encaminhado para revisão.</li> </ul>
<p><b>Descrição das tarefas e fluxos de informação</b></p> <p>O leitor, ao verificar algum problema com um determinado registro, pode contribuir realizando a correção ou atualização das suas informações, criando novo conhecimento.</p>
<p><b>Descrição detalhada da atividade</b></p> <p>O leitor, atuando como autor, realizará a alteração do registro, de maneira a corrigi-lo. Ao concluir, deve submeter sua atualização para revisão.</p> <p>O processo de revisão e publicação da atualização, segue conforme um registro novo.</p>

VERIFICAR A BASE DE CONHECIMENTO
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Manter a Base de Conhecimento eficiente e eficaz, removendo registros desnecessários ou desatualizados.</p>
<p><b>Início</b></p>

Esta atividade deve ser realizada de maneira regular, sempre que um destes critérios for satisfeito:

- Um artigo com comentário e que foi classificado como não útil deve ser encaminhado para revisão Pelo Gerente de Conhecimento, mediante Requisição de Serviços. Após avaliação deve ser desconsiderado o comentário, com respectiva justificativa ou encaminhado para revisão pelo autor.
- Periodicamente o gerente de conhecimento deve emitir o relatório de registros não acessados há 06 meses.

#### Entradas

- Registros indicados na política de verificação da Base de Conhecimento.
- Comentários deixados por leitores.
- Registros com pouco acesso em um longo período.

#### Saídas

- Registros mantidos.
- Registros encaminhados para revisão.
- Registros considerados obsoletos.
- Comentários respondidos.

#### Descrição das tarefas e fluxos de informação

O Gerente de Conhecimento, com apoio de revisores e leitores, deve periodicamente verificar registros que tenham recebido comentários desfavoráveis, com notas negativas ou com pouco acesso.

Essa atividade busca manter a Base de Conhecimento eficiente e eficaz. Assim, ações devem ser determinadas para todos os registros selecionados. Estas ações podem ser em manter o registro como está, devolvê-lo para revisão ou retirá-los do conjunto de registros publicados.

#### Descrição detalhada da atividade

Sempre que um registro com comentário que foi classificado como não útil uma requisição automática deve ser registrada e encaminhada ao Gerente de Conhecimento.

Gerar os relatórios de acompanhamento dos registros de conhecimento,

O Gerente de Conhecimento pode convocar uma reunião com os revisores e autores envolvidos para esclarecer e decidir sobre o que deve ser feito com os registros.

Ao final, os registros podem ser considerados obsoletos e por isto retirados de publicação, alterando o status para *Retirado*. Também podem ser reencaminhados para revisão, com o objetivo de corrigir informações desatualizadas ou desenvolver um texto mais claro, alterando o status para *Rascunho*. Além dessas ações, o registro também pode ser mantido da mesma forma.

Os comentários deixados por leitores devem ser levados em conta durante a verificação. A visão do leitor é crítica para estabelecer o ponto onde o registro não é adequado e precisa de ajustes.