



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº. 19/ GP/TRT 19ª, DE 22 DE JANEIRO DE 2024

Aprova o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC,

CONSIDERANDO o art. 21, IV, d) da Resolução nº 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - catálogo,

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de TI nos TRTs,

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa nº 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

CONSIDERANDO, por fim, o disposto no PROAD Nº. 3.971/2021,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I – Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II – Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

III – Conhecimento: composto por experiências tácitas, ideias, valores e julgamento individuais.

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

I – Identificar, gerenciar e compartilhar o conhecimento relacionado a TIC, de forma a contribuir para melhorar eficiência operacional, aprimorar a qualidade do serviço e reduzir os custos;

II – Contribuir para a garantia da conformidade com os requisitos regulatórios e de segurança da informação;

III – Apoiar a inovação e a tomada de decisões baseada em dados.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Conhecimento de TIC.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e
Publique-se.

Original assinado
JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO
Desembargador-Presidente

Publicado no D.E.J.T e B.I. n.º 1, de 24/1/2024



Tribunal Regional do Trabalho **19ª Região | Alagoas**

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC

Versão do documento: 1.0
janeiro de 2024



Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	4
Regras Gerais	4
Interface com demais Processos	4
Papeis e Responsabilidades	5
Indicadores de Desempenho	5
Fluxograma	7
Descrição das Tarefas	8



Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Propósito

O processo de gerenciamento de Conhecimento de TIC tem o propósito de identificar, gerenciar e compartilhar o conhecimento relacionado a TIC, de forma a contribuir para melhorar eficiência operacional, aprimorar a qualidade do serviço e reduzir os custos. Como também contribuir para a garantia da conformidade com os requisitos regulatórios e de segurança da informação, além de apoiar a inovação e a tomada de decisões baseada em dados.

Um processo eficaz de gerenciamento de conhecimento pode ajudar a prevenir a perda de conhecimento valioso para a organização quando os funcionários a deixam.

Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados e atividades realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócio do Tribunal. Descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;
- **Acordo de Nível Operacional – ANO:** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- **Requisição de Mudança – RdM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC:** repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificações do ICs;
- **Item de Configuração – IC:** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Base de erros conhecidos:** local em que se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas, parte integrante da base de conhecimento;
- **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 por exemplo;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI – ITSM:** sistema utilizado para

realizar o gerenciamento de serviços.

Benefícios esperados

Com a implementação do processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC no TRT da 19ª Região espera-se:

- Redução da dependência do conhecimento individual na entrega de serviços;
- Adaptação ao trabalho mais rápida para novos servidores e demais colaboradores;
- Otimizar o atendimento de incidentes e resolução de problemas.

Regras Gerais

- O Relatório de Conhecimento deverá ser elaborado anualmente e anexado em processo administrativo eletrônico para este fim;
- As bases de conhecimento devem estar preferencialmente localizadas no ITSM, caso não seja possível, ela deve ter sua localização amplamente divulgada.

Interface com demais Processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de Conhecimento de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de mudanças:** a qualquer momento da execução do processo de gerenciamento de mudanças um novo conhecimento ou a necessidade de alteração de algum conhecimento existente pode surgir. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado de forma a assegurar que o registro seja realizado corretamente;
- **Gerenciamento de liberação e implantação de TIC:** a qualquer momento durante a execução do processo de gerenciamento de liberação e implantação pode surgir a necessidade de registro de um novo conhecimento ou alteração de algum já existente;
- **Gerenciamento de incidentes:** ao tratar incidentes, pode surgir a necessidade de registro de um novo conhecimento ou alteração de algum pré-existente. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro.
- **Gerenciamento de problemas:** ao gerenciar problemas pode ser necessário classificar algum erro como erro conhecido. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro.
- **Gerenciamento de configuração e ativos de TIC:** a qualquer momento da execução do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC, pode surgir a necessidade de registro de um novo conhecimento ou alteração de um registro pré-existente. Caso aconteça, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro.



Papeis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Diretor da Divisão de atendimento de serviços de tecnologia da informação e comunicação	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente de conhecimento	Servidor da Divisão de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução, desempenho, integração com outros processos, aprovação e revisão de relatórios de conhecimento.
Autor do conhecimento	Qualquer servidor ou colaborador terceirizado da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações que deseje propor um novo conhecimento.	Executar as atividades reativas e proativas relacionadas ao processo de gerenciamento de conhecimento.

Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do gerenciamento de conhecimento.

Descrição do Indicador	Objetivo	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos	Medir o volume de registros de conhecimento alterados ou incluídos no período.	Somatório de todos os registros de conhecimento alterados ou incluídos no período.	Mensal e Anual.
Quantidade de acesso às bases	Medir o volume de acesso às bases de conhecimento	Somatório de todos os acessos às bases de conhecimento.	Mensal e Anual.



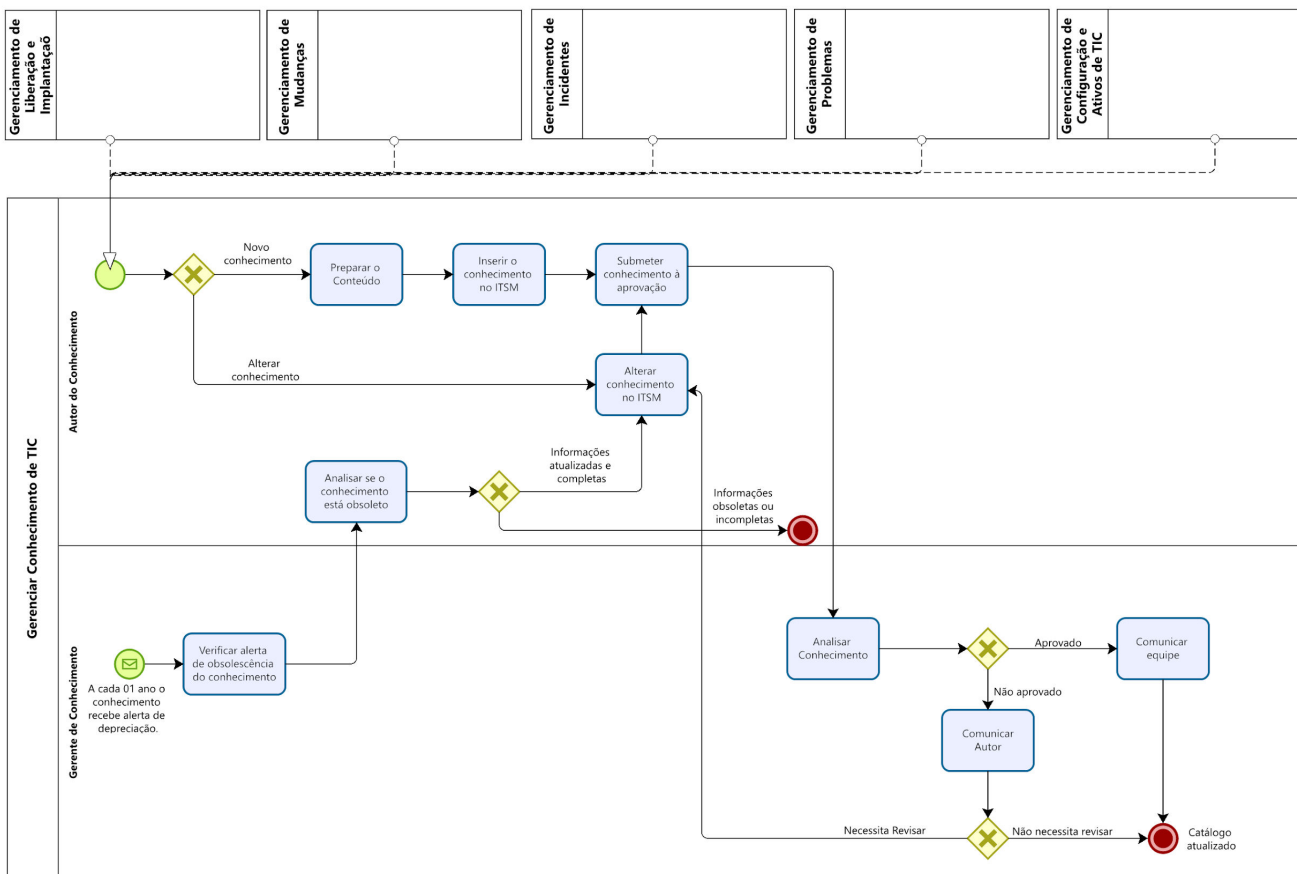
de conhecimento por período.	por período.		
Nível de satisfação dos usuários.	Medir o nível de satisfação dos usuários com os serviços de TIC internos e externos.	Regra de cálculo: (% de usuários internos satisfeitos com os serviços de TIC + % de usuários externos satisfeitos com os serviços de TIC)/2.	Anual.
Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela SETIC.	Objetivo: avaliar o nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela SETIC no sentido de serem úteis.	Regra de cálculo: quantidade de respostas positivas sobre as informações repassadas/ número total de respostas sobre as informações passadas.	Anual

Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual



Fluxograma





Descrição das Tarefas

Preparar o Conteúdo		
Descrição	Organizar o conteúdo referente ao conhecimento para que possa ser submetido à aprovação.	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Informações e/ou documentação sobre os serviços de TIC	
Saídas	Informação e/ou documentação importante sobre o	
Atividades	Reunir	Reunir as informações sobre o serviço que se deseja produzir um conhecimento.
	Organizar	Organizar a informação para que possa ser submetida à aprovação.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).	

Inserir o conhecimento no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM		
Descrição	Cadastrar uma proposta de conhecimento na ferramenta ITSM.	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Informação e/ou documentação importante sobre os serviços de TIC organizada.	
Saídas	Proposta de conhecimento cadastrada na ITSM.	
Atividades	Categorizar	Categorizar a proposta de conhecimento dentro da ferramenta de ITSM. Caso não exista uma categoria adequada, criar uma.
	Cadastrar	Cadastrar a proposta de conhecimento.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).	



Alterar conhecimento no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM		
Descrição	Atualizar um conhecimento existente, revisar uma proposta de conhecimento não aprovada ou solicitar a exclusão de um conhecimento existente.	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Conhecimento cadastrado no Assyst que necessita de revisão	
Saídas	Proposta de conhecimento cadastrada no ITSM.	
Atividades	Analisar	Analisar as informações do conhecimento que necessitam de revisão.
	Alterar	Alterar as informações ou tornar obsoleto.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).	

Submeter conhecimento à aprovação		
Descrição	Comunicar ao Gerente de conhecimento a existência de um novo conhecimento a ser aprovado.	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Proposta de conhecimento cadastrada no ITSM.	
Saídas	Gerente de conhecimento informado.	
Atividades	Comunicar	Comunicar ao gerente de conhecimento, por meio da ferramenta ITSM e por e-mail, que uma nova proposta de conhecimento necessita ser analisada e aprovada.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e e-mail.	



Analisar o conhecimento		
Descrição	Analisar o conhecimento com vistas a autorizar a sua publicação e utilização.	
Papéis	Gerente de Conhecimento	
Considerações importantes	Caso o conhecimento não seja aprovado, ele pode ser encaminhado para revisão, quando então será alterado e submetido a uma nova análise.	
Entradas	Gerente de conhecimento informado	
Saídas	Conhecimento analisado	
Atividades	Analisar	Analisar o conhecimento a partir da comunicação recebida.
	Aprovar	Aprovar (ou rejeitar) o conhecimento para publicação.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).	

Comunicar Autor		
Descrição	Comunicar ao Autor do conhecimento sobre a decisão de não aprovar para publicação o conhecimento submetido.	
Papéis	Gerente de Conhecimento	
Considerações importantes	Nesta comunicação deve constar se o conhecimento deve ser revisado ou se deve ser descartado.	
Entradas	Conhecimento analisado e reprovado	
Saídas	Autor comunicado	
Atividades	Comunicar	Comunicar ao Autor do conhecimento acerca do resultado da análise
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e e-mail.	

Comunicar equipe	
Descrição	Comunicar as equipes da Divisão de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre



	a publicação de uma revisão ou de um novo conhecimento.	
Papéis	Gerente de Conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Conhecimento analisado e aprovado	
Saídas	Equipe comunicada	
Atividades	Comunicar	Comunicar às equipes da Divisão de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação acerca da aprovação do conhecimento analisado.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e e-mail.	

Verificar alerta de obsolescência do conhecimento		
Descrição	A cada 01 ano os registros de conhecimento se tornam obsoletos de forma automática e a ferramenta emite um alerta, o gerente de conhecimento verifica o alerta e encaminha ao autor do conhecimento responsável pelo registro.	
Papéis	Gerente de conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Alerta de conhecimento obsoleto	
Saídas	Notificação do autor do conhecimento.	
Atividades	Comunicar	Comunicar ao autor do conhecimento sobre a possível obsolescência do registro.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e e-mail.	

Analisar se o conhecimento está obsoleto	
Descrição	Verificar se o conhecimento está incompleto, obsoleto ou se precisa de alguma complementação.



Papéis	Autor do conhecimento	
Considerações importantes		
Entradas	Notificação de conhecimento obsoleto	
Saídas	Encerramento do processo, caso não haja nenhuma inconformidade com o conhecimento. Encaminhamento para alterar conhecimento, caso identifique alguma não conformidade com o registro do conhecimento em questão.	
Atividades	Comunicar	Comunicar ao autor do conhecimento sobre a possível obsolescência do registro.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)	