



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

**ATO TRT13 SGP N.º 42, DE 19 DE ABRIL DE 2022**

Institui o Processo de Gerenciamento do Conhecimento no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, nos termos do PROAD N° 04161/2022,

**CONSIDERANDO** que, na forma do art. 50 do Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação, dentre as quais a otimização de processos de trabalho de TIC;

**CONSIDERANDO** o que dispõe a Resolução CNJ n. 370, de 28 de Janeiro de 2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

**CONSIDERANDO** a necessidade do Plano Diretor de TIC, para o período de 2021 a 2022, "Processo de Gerenciamento do Conhecimento";

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011),

**R E S O L V E:**

**Art. 1º** Fica instituído o Processo de Gerenciamento do Conhecimento no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

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

**I.** Processo: conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;

**II.** Gerente do processo: responsável pelos resultados do processo, coleta de indicadores, melhorias;

**III.** Base de conhecimento: um repositório central de armazenamento de informações e conhecimento;

**IV.** Conhecimento: composto por experiências tácitas, ideias, valores e julgamento individuais.

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



**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

- I. Padronização no gerenciamento do conhecimento na SETIC;
- II. Informações confiáveis e atualizadas para uma melhor tomada de decisão.

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

**Art. 5º** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

**Art. 6º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores(as) da SETIC, serão designados pelo(a) Diretor(a) da unidade.

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

Dê-se ciência.

Publique-se no DA\_e.

**LEONARDO JOSÉ VIDERES TRAJANO**  
Desembargador Presidente



## SUMÁRIO

1.	Equipe de Elaboração e Revisão do Manual	2
2.	Objetivo	2
3.	Propósito do processo	2
4.	Escopo	2
5.	Definições e Abreviações	2
6.	Benefícios Esperados	2
7.	Regras Gerais	2
7.1.	Processo de Gerenciamento do Conhecimento	2
8.	Entradas e Saídas	4
8.1.	Entradas	4
8.2.	Saídas	4
9.	Papéis e responsabilidades	4
10.	Indicadores de desempenho	4
11.	Melhorias Futuras	5



## 1. Equipe de Elaboração e Revisão do Manual

- Breno Moreno Luna;
- Carlos Alberto Araújo Correia Filho;
- Luiz Alberto Alves dos Santos;

## 2. Objetivo

O objetivo do presente documento é definir o Processo de gerenciamento do conhecimento a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região .

## 3. Propósito do processo

O processo tem o propósito de auxiliar a SETIC a melhorar a qualidade das decisões, garantindo informações confiáveis, seguras e atualizadas.

## 4. Escopo

Este processo é aplicável a todas as ações e projetos executados pela SETIC , devendo ser de observação obrigatória por todos os servidores da SETIC.

## 5. Definições e Abreviações

- **Processo:** Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;
- **Gerente do processo:** Responsável pelos resultados do processo, coleta de indicadores e melhorias;
- **Base de conhecimento:** Um repositório central de armazenamento de informações e conhecimento;
- **Conhecimento:** composto por experiências tácitas, ideias, valores e julgamento individuais;

## 6. Benefícios Esperados

- Padronização no gerenciamento do conhecimento na SETIC;
- Informações confiáveis e atualizadas para uma melhor tomada de decisão;
- Repassar informações corretas e atualizadas para os usuários internos e externos;

## 7. Regras Gerais

### 7.1 Processo de Gerenciamento do Conhecimento

[Link para o diagrama: Processo de Gerenciamento do conhecimento](#)

#### 7.1.1 Atividade: Identificar informações relevantes

- **Objetivo:** Identificar informações relevantes sobre os serviços, resolução de chamados e Itens de configuração;
- **Entrada:** Informações;
- **Saídas:** Informações relevantes;
- **Descrição:** A equipe deve identificar informações relevantes sobre os serviços de TIC, resolução de chamados de incidentes, requisição ou problemas, além de identificar informações sobre itens de configuração.

#### 7.1.2 Atividade: Análise das Informações



- **Objetivo:** Analisar Informações identificadas na atividade anterior, se são pertinentes para serem inseridas na base de conhecimento ;
- **Entrada:** Informações relevantes ;
- **Saídas:** Informação analisada ;
- **Descrição:** A equipe de análise deve verificar se as informações identificadas são elegíveis para serem inseridas na base de conhecimento. Caso sejam elegíveis, verificar se a informação é nova e cadastrar um novo registro ou se é uma atualização de uma existente. Caso não seja elegível, deve-se descartar a informação.

#### **7.1.3 Atividade: Atualizar a base de conhecimento**

- **Objetivo:** Atualizar a base de conhecimento;
- **Entrada:** Informação analisada;
- **Saída:** Base de conhecimento atualizada;
- **Descrição:** A equipe responsável deve atualizar a informação contida na base de conhecimento ou no sistema de gerenciamento do conhecimento.

#### **7.1.4 Atividade: Cadastrar a informação na base de conhecimento**

- **Objetivo:** Cadastrar uma nova informação na base de conhecimento;
- **Entrada:** Informação analisada;
- **Saída:** Informação cadastrada na base de conhecimento ou no sistema de gerenciamento de conhecimento;
- **Descrição:** A equipe responsável pela informação deve cadastrar a nova informação na base de conhecimento, mas tendo o cuidado de respeitar a estrutura da base de conhecimento ou sistema de gerenciamento do conhecimento.

#### **7.1.5 Atividade: Compartilhar conhecimento**

- **Objetivo:** Compartilhar o conhecimento com os usuários ;
- **Entrada:** Informações atualizadas ou novo registro;
- **Saída:** informações compartilhadas;
- **Descrição:** Caso seja pertinente a equipe responsável pode compartilhar o conhecimento com os usuários através de link para informações, treinamentos, etc.

#### **7.1.6 Atividade: Analisar a base de conhecimento**

- **Objetivo:** A cada três meses a base de conhecimento deve ser analisada para identificar se há alguma não conformidade no sentido de identificar informações incompletas ou obsoletas.
- **Entrada:** Não há.
- **Saída:** Base de conhecimento analisada;
- **Descrição:** A equipe responsável deve analisar a cada três meses a base de conhecimento para identificar se há alguma não conformidade. Caso encontre alguma não conformidade deve passar para a atividade de verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas. A análise deve ser feita por servidores experientes e levar em consideração critérios técnicos relacionados a leis, regulamento, portaria e boas práticas do mercado.

#### **7.1.7 Atividade: Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas**

- **Objetivo:** Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas;
- **Entrada:** Não conformidade da base de conhecimento;
- **Saída:** encerramento do processo ou informações para serem analisadas;
- **Descrição:** Caso a equipe responsável identifique alguma não conformidade deve verificar se é uma informação incompleta ou obsoleta na base de conhecimento e enviar para a atividade analisar a informação, caso não haja nenhuma conformidade deve-se finalizar o processo.



## 8. Entradas e Saídas

### 8.1 Entradas

- Informações;

### 8.2 Saídas

- Informações compartilhadas;
- Informações atualizadas;
- Novas informações registradas;

## 9. Papéis e responsabilidades

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;</li><li>• Coletar os indicadores do processo;</li><li>• Propor mudanças no processo;</li><li>• Autorizar mudanças no processo;</li><li>• Remover impedimentos para a execução do processo;</li><li>• Prover recursos para a execução das atividades do processo.</li></ul>
Gestor do Conhecimento	SETIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar informações relevantes;</li><li>• Análise das Informações;</li><li>• Atualizar a base de conhecimento;</li><li>• Cadastrar a informação na base de conhecimento;</li><li>• Compartilhar conhecimento;</li><li>• Analisar a Base de conhecimento;</li><li>• Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas.</li></ul>

## 10. Indicadores de desempenho

### 10.1 Nível de satisfação dos usuários

- Objetivo: medir o nível de satisfação do usuários com o serviços de TIC internos e externos;
- Fonte: pesquisa de satisfação anual;
- Periodicidade da medição: anual;
- Regra de cálculo:  $(\% \text{ de usuários internos satisfeitos com os serviços de TIC} + \% \text{ de usuários externos satisfeitos com os serviços de TIC})/2$ ;
- Meta: 80%;
- Polaridade : quanto maior melhor;
- Responsável pela coleta : dono do processo.

### 10.3 Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela Setic

- Objetivo: avaliar o nível de satisfação do usuários com as informações repassadas pela setic no sentido de serem úteis;
- Fonte: pesquisa de satisfação anual ;
- Periodicidade da medição: anual
- Regra de cálculo: quantidade de respostas positivas sobre as informações repassadas/ número total de respostas sobre as informações passadas
- Polaridade : quanto maior melhor;
- Meta: 80%
- Responsável pela coleta : dono do processo.



## **11. Melhorias Futuras**

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Incluir indicador: Nível de satisfação dos usuários com as informações repassadas pela central de atendimento (Fonte: Avaliação de Atendimento via e-mail);
- Incluir indicador: Nível efetividade de uso da base de conhecimento (fonte: GoogleDocs, analisar como coletar de forma automática e quais indicadores);
- Revisões futuras no processo.