



GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO DOCUMENTO	3
2. OBJETIVO DO PROCESSO.....	3
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS	3
4. POLÍTICAS DO PROCESSO.	4
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	11
6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI).....	14
7. FLUXO DO PROCESSO	15
8. ATIVIDADES DO PROCESSO.....	19
9. INSTRUÇÃO DE TRABALHO.....	24
10. INDICADORES DE DESEMPENHO	34
11. ÍNDICE DE MATURIDADE DO PROCESSO	34

1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo estabelecer as características do processo de Gerenciamento do Conhecimento a ser implantado no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI);
- Fluxo do processo;
- Atividades do processo;
- Instrução de trabalho;
- Indicadores de Desempenho do Processo;
- Índice de Maturidade do Processo.

2. Objetivo do Processo

O objetivo do Processo de Gerenciamento do Conhecimento a ser implantado no âmbito do TJDF 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, assegurando que são confiáveis e úteis ao TJDF.

3. Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento do Conhecimento no âmbito do TJDF:

- 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 no âmbito do TJDFT:

Política 01: O conhecimento deve ser registrado na Base de Conhecimento	
Descrição	Apesar de o conhecimento organizacional, as informações e dados possuírem diversas origens e finalidades, este processo trata apenas dos registros realizados na base de conhecimento.
Razão	Determinar um escopo para que o processo tenha o foco necessário para o uso eficiente de seus recursos. Além disso, estabelecer um ponto central para a obtenção de conhecimento e informações confiáveis.
Benefícios	Permitir a realização, de maneira controlada, sobre a criação, captura, análise, conservação, distribuição e revisão do conhecimento.
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 nos bancos de dados dos processos, documentos, registros de interações entre a TI e usuários, entre outros. O processo de Gerenciamento do Conhecimento deve incentivar o registro do conhecimento, realizar a sua captura, revisão, análise e distribuição. Devem também garantir sua manutenção e revisão. 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 central para armazenamento dos registros de conhecimento é crucial. No contexto deste processo, este local é a Base de Conhecimento. Esta base armazenará todos os registros de conhecimento, controlando o seu ciclo de vida, evitando que informações redundantes, irrelevantes, incorretas ou imprecisas sejam disponibilizadas. Além do filtro e controle da inclusão e alteração de registros, é importante que haja diferentes meios para a realização de pesquisa. Essa funcionalidade produzirá a acessibilidade necessária para difundir o conhecimento, promovendo o seu uso apropriado.	

Política 02: Permissões de acesso	
Descrição	A permissão define um direito de ação que o usuário tem sobre um ou mais registros na Base de Conhecimento.
Razão	A definição de permissões permitirá estabelecer o controle de acesso aos registros de conhecimento.
Benefícios	Estabelecer o fundamento do controle sobre o acesso dos usuários à Base de Conhecimento e seus registros.
O acesso à Base de Conhecimento possui as seguintes permissões: • Pesquisa • Pesquisa Avançada	

- 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 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 necessário. 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.

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

Perfis Permissões	Gerente do Processo	Administrador da Base de Conhecimento	Autor de registros	Revisor de registros	Leitor interno de registros	Leitor geral de registros
Pesquisa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Pesquisa Avançada	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Exibir documentos publicados externamente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Enviar Comentário	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Exibir documentos publicados internamente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Contribuir com Novo Conhecimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Salvar uma Cópia de Rascunho	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Exibir documentos de cópia de trabalho não publicados	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Editar documentos de cópia de trabalho na fila de Documentos Pendentes	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não
Publicar internos imediatamente	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Publicar um documento	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não

de cópia de trabalho internamente						
Modificar um documento publicado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Reverter uma cópia de trabalho para a versão publicada	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Editar um documento publicado no local	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Aprendizado Ajustável	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Relatórios de KCS para categorias	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Retirar/Arquivar um documento	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Cancelar a retirada de um documento	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Excluir um documento retirado	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Exibir Todos os Comentários	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Excluir Comentário	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Publicar internos e externos imediatamente	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Publicar interna e externamente um documento de cópia de trabalho	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerenciar exibições e tipos de documento	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerenciar Bases de Conhecimento	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerenciar conteúdo compartilhado	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerenciar ambiente e perfis	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Pesquisar em todas as categorias	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Editar Aprendizado Ajustável	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerenciar Categorias	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Mapeamento de Integração	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Configurar Lista de	Não	Sim	Não	Não	Não	Não

Ocorrências						
Revisar/publicar qualquer rascunho	Não	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 permitirá a definição de modelos. Consequentemente, permitindo 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.

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

- **Pergunta/Resposta:** Tem a finalidade de registrar perguntas comuns e suas respostas. A sua anotação permite disseminar rapidamente o conhecimento mais solicitado.
- **Mensagem de erro/Causa:** Usado para reportar uma condição de erro, especificar a causa e prover a solução.
- **Problema/Solução:** Estes registros indicam um problema e qual a sua solução.
- **Referência:** Registro geral para informações diversas.
- **Externo:** São arquivos de documentos e imagens que foram carregados por upload para a Base de Conhecimento.

Política 05: Avaliação dos registros de conhecimento.

Descrição	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.
------------------	--

Razão	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.
Benefícios	Disponibiliza um meio rápido e eficaz para os leitores identificarem qual registro é mais relevante ou útil. Facilita a gestão sobre o conteúdo da Base de Conhecimento.

Política 06: Verificação dos registros de conhecimento.

Descrição	Além da revisão do conteúdo dos registros de conhecimento, é preciso realizar uma verificação sobre a sua validade e a relevância. Essa verificação consiste em acompanhar os comentários e indicadores sobre o valor das informações e conhecimentos registrados. A sua execução é periódica.
Razão	Evitar que registros desatualizados, com informações incompletas ou errôneas permaneçam disponíveis na Base de Conhecimento.
Benefícios	• Aumentar a confiabilidade das informações registradas. • Promover o uso da Base de Conhecimento. • Reduzir o risco pelo uso de informações incorretas ou desatualizadas.

A verificação deve selecionar os registros que atendem um dos seguintes requisitos:

- 1- Registros que possuam mais de 5 notas, sendo mais notas negativas que positivas.
- 2- Registros sem acesso nos últimos 6 meses.
- 3- Comentários criados no último período de verificação e seus registros associados.

Política 07: 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 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.
Benefícios	Evitar o uso de registros obsoletos. Disponibilizar apenas informações e conhecimento que tenha sido revisado e validado. Controlar apropriadamente as ações realizadas e a realizar sobre os registros da Base de Conhecimento.

Segue na tabela abaixo, os possíveis status e o seu significado.

Rascunho	Indica que o registro está em construção pelo autor e que ainda não está pronto para revisão.
Triagem	Indica que o registro está passando por uma triagem para em seguida ser encaminhado para revisão.
Cópia de trabalho	Indica que um rascunho do documento foi elaborado e uma cópia de trabalho salva.
Revisar	Indica que o documento foi enviado para ser analisado e revisado.
Revisão	Confirmar que o revisor já recebeu a requisição para revisar e começou a sua atividade.
Concluído	Indica que a revisão do documento foi concluída e pode ser publicado.
Publicado	Refere-se aos registros que foram revisados e podem ser acessados pelos leitores. A publicação pode ser Interna ou Externa.
Retirados	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.

Política 08: Data de validade para registros.

Descrição	Os registros de conhecimento geralmente não possuem uma validade determinada. Eles são usados até que fiquem irrelevantes ou sejam substituídos. 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.
Razão	Garantir que registros de conhecimento que possuam data de validade, não permaneçam disponíveis após expirarem.
Benefícios	Assegurar a retirada de registros cuja validade tenha expirado.

Caso um registro de conhecimento possua data de validade determinada, o mesmo deve ser retirado de publicação automaticamente ao expirar o prazo definido.

A republicação do registro pode ser determinada pelo Gerente de Conhecimento, assim como qualquer outro registro que tenha assumido o status de obsoleto.

Política 09: Categorias de conhecimento.

Descrição	Todos os documentos de conhecimento na base de conhecimento devem ser designados a uma categoria de documento. Categorias para documentos de conhecimento serão ordenadas em hierarquias, em categorias de primeiro nível e subcategorias.
Razão	Uma categoria ou subcategoria possui um conjunto de permissões associadas. Quando um perfil e um grupo de conhecimento recebe acesso a essa categoria ou subcategoria, esse perfil e grupo de conhecimento também tem acesso a todas as subcategorias abaixo desse ponto na hierarquia.
Benefícios	Especificar os perfis e os grupos de conhecimento que têm acesso à categoria ou à subcategoria.

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 proposto para a TI:

Dono Processo	
Perfil	Profissional com perfil de Gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento do Conhecimento no âmbito da Diretoria de Sistemas e Informação do TJDFT.
Tarefas/ Atividades	Não existem tarefas no processo relacionadas a esse papel.
Responsabilidades / Autoridades	• Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do processo; • Deliberar acerca da alocação de recursos no processo; • Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito processo.

Gerente do Conhecimento	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Experiência comprovada em gestão de Processos de Gerenciamento de Serviço de TI, definição de métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho de processo; • Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI; • Capacidade analítica para tomar decisões e propor melhorias no âmbito da gestão do Processo de Gerenciamento de Conhecimento. • Habilidade de negociação para obter consenso e colaboração entre as diferentes áreas da Diretoria de Sistemas e Informação do TJDFT. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT, visto a necessidade de lidar com equipes terceirizadas.
Objetivos	Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento do Conhecimento no âmbito da TI do TJDFT.
Tarefas/ Atividades	• Monitorar a execução do processo; • Aferir os indicadores de desempenho do processo; • Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo; • Manter o registro de melhorias do processo (<i>CSI Register</i>). • Publicar do registro de conhecimento.

Gerente do Conhecimento	
Responsabilidades / Autoridades	• Implementação e gerenciamento contínuo do Conhecimento; • Defender o processo de Gestão do Conhecimento com as pessoas em todos os níveis; • Gestão dos Analistas Conhecimento; • Garantir a eficiência do processo e consistência; • Análise de qualidade final e aprovação de todos os conhecimentos submetidos; • Decidir o âmbito da publicação (externa e / ou interna); • Melhoria contínua da Biblioteca do Conhecimento e do processo; • Rastreamento rápido de avisos urgentes através do processo de Gerenciamento do Conhecimento; • Revisão de relatórios de conhecimento; • Identificação, atribuição e acompanhamento de ações de melhoria contínua e atividades de manutenção.
Especialista de conhecimento	
Perfil	• Profissional de TI com boa habilidade em escrita de documentos. • Interesse em compartilhar suas experiências e conhecimento.
Objetivos	Compartilhar suas experiências, informações e conhecimento para a melhoria da eficiência da TI.
Tarefas/ Atividades	• Ajudar na revisão de documentos de conhecimento de moeda corrente e a relevância;
Responsabilidades / Autoridades	• Revisar e emendar inscrições de Conhecimento; • Rejeitar conhecimentos enviados baseados no conteúdo técnico; • Ajudar na revisão de documentos de conhecimento de moeda corrente e a relevância;
Analista de conhecimento	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Experiência comprovada em administração de bases de dados. • Boa capacidade de comunicação e organização. • Capacidade de pensar analiticamente e desenvolver modelos abstratos. • Conhecedor da ferramenta e mecanismos de administração da Base de Conhecimento. Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos	• Manter os dados e metadados dos registros da Base de Conhecimento organizados e acessíveis.
Tarefas/ Atividades	• Realizar as configurações e ajustes na Base de Conhecimento

Analista de conhecimento	
	conforme determinado pelas políticas do processo. • Criar a estruturas de dados que viabilizem as políticas do processo e o uso correto dos registros de conhecimento. • Verificar a Base de Conhecimento.
Responsabilidades / Autoridades	• Administrador do processo de Gerenciamento do Conhecimento • Revisar os candidatos de conhecimento como conteúdo, ortografia, formato, legibilidade, duplicação e edição para atingir um nível de qualidade consistente; • Rejeitar conhecimentos inadequados ou duplicados; • Coordenar comentários de conhecimento especializado e revisão de feedback de documentos e identificação de melhorias • Produção e distribuição de relatórios de conhecimento; • Conduzir revisões periódicas do conhecimento e da coordenação e / ou a realização de ações de melhoria; • Retirar documentos de conhecimento não considerados relevantes

Contribuinte do conhecimento	
Perfil	• Profissional de TI com boa habilidade em escrita de documentos. • Interesse em compartilhar suas experiências e conhecimento.
Objetivos	• Criar registros de conhecimento compartilhando suas experiências, informações e conhecimento para a melhoria da eficiência da TI.
Tarefas/ Atividades	• Criar o registro de conhecimento. • Atualizar os registros de conhecimento.
Responsabilidades / Autoridades	• Identificar Conhecimento enviado; • Identificar alterações necessárias para documentos de conhecimento existentes; • Apresentação de inscrições de conhecimento novas ou revisadas; • Ajudar na revisão de documentos de conhecimento e relevância.

Usuário de conhecimento	
Perfil	Usuário que acessa a Base de Conhecimento com a finalidade de obter respostas, informações e conhecimento que o auxiliará nas suas atividades cotidianas.
Objetivos	• Aplicar o conhecimento adquirido para concluir suas atividades de maneira eficiente e eficaz.
Tarefas/ Atividades	• Usar registros de conhecimento.
Responsabilidades / Autoridades	• Utilizar de maneira responsável as informações e conhecimentos obtidos.

Usuário de conhecimento

- Apontar erros e defeitos que encontrar durante o uso da Base de Conhecimento.
- Efetuar comentários nos registros, indicando uma dúvida, congratulação ou ressaltando algum ponto.
- Indicar sua aprovação ou discordância com o registro lido.

No auto atendimento o usuário só acessa a Biblioteca de Conhecimento.

O atendente pesquisa registros na Interação, Incidentes, Problema e Biblioteca de conhecimento.

6. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

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.

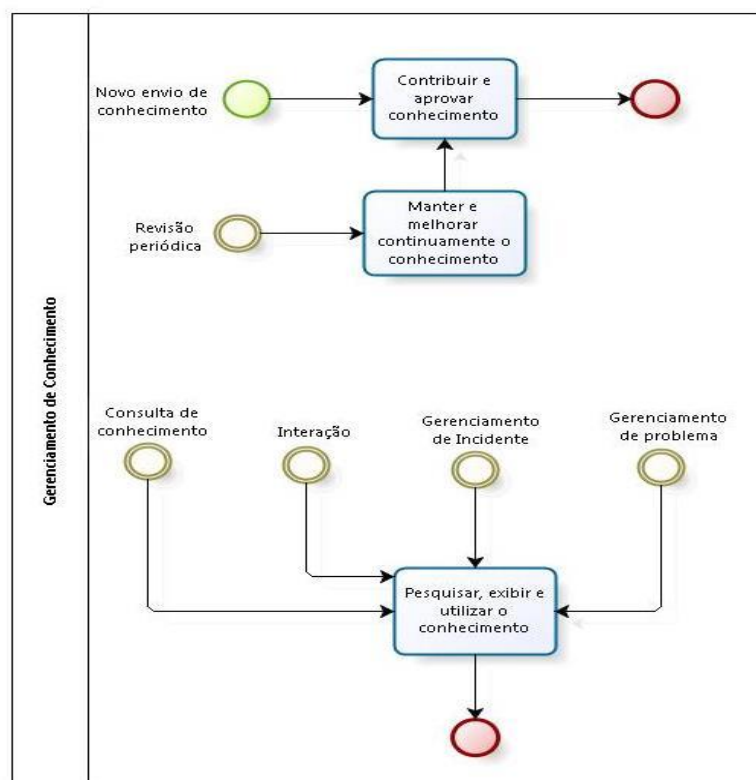
A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas:

Atividade	Dono do Processo	Gerente do Processo	Contribuinte do conhecimento	Analista de conhecimento	Especialista de conhecimento	Usuário do conhecimento
Contribuir e aprovar conhecimento	I	A/R	R	R	C	
Pesquisar, visualizar e utilizar conhecimento.	I	A				R
Manter e melhorar continuamente o conhecimento	I	A/R	R	R	R	

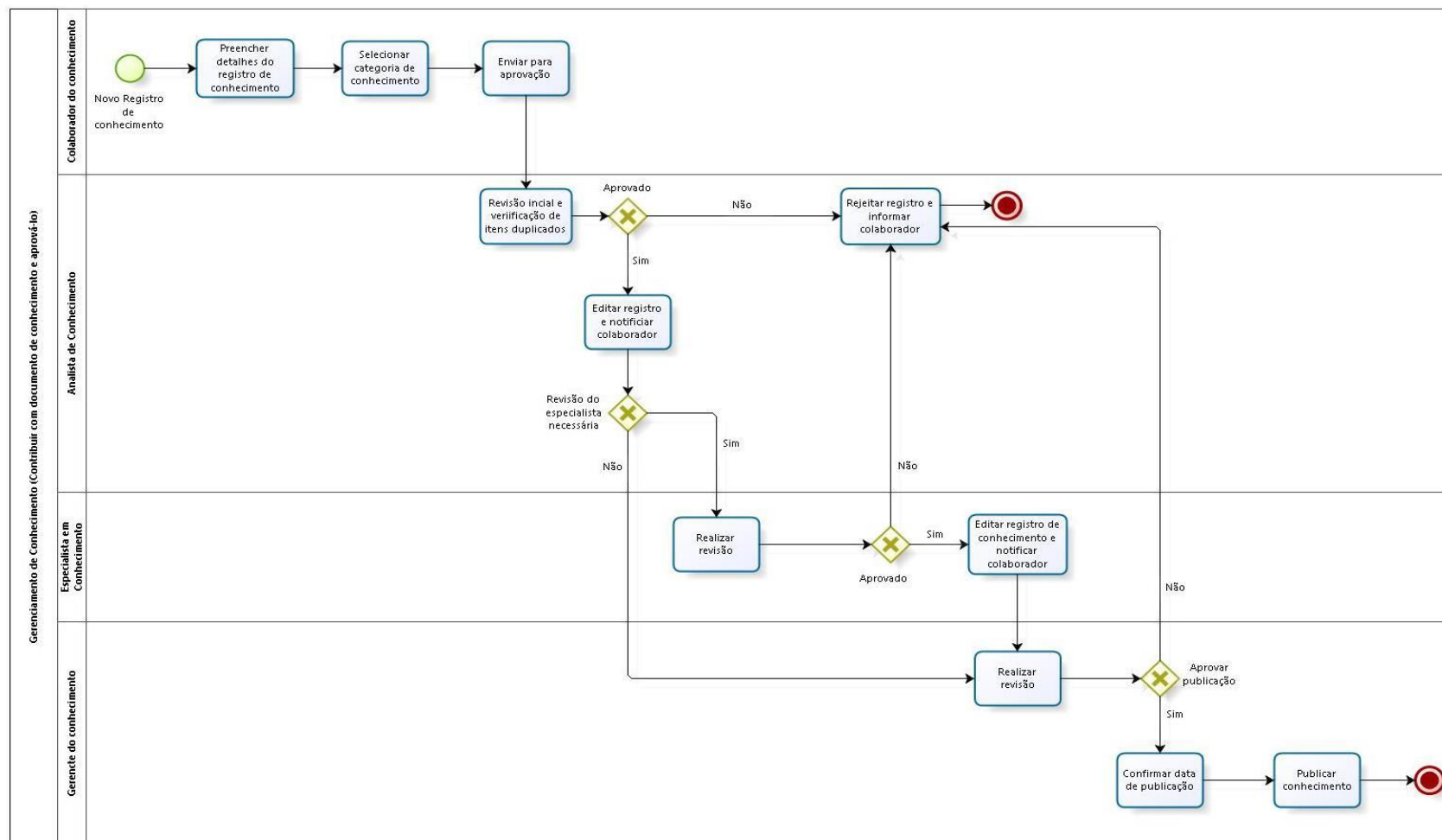
Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

7. Fluxo do Processo

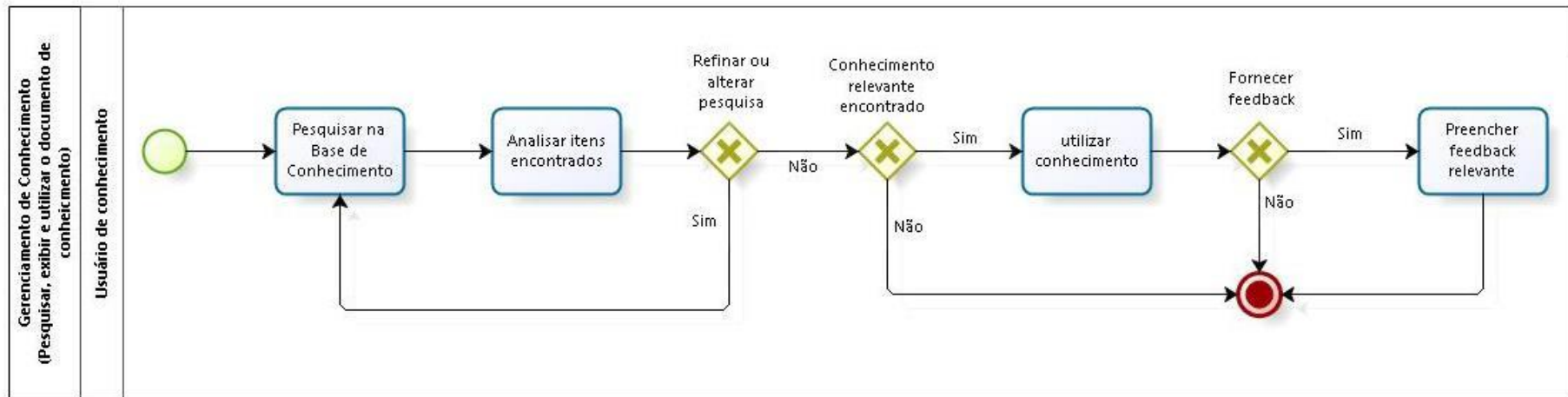
Fluxo Macro



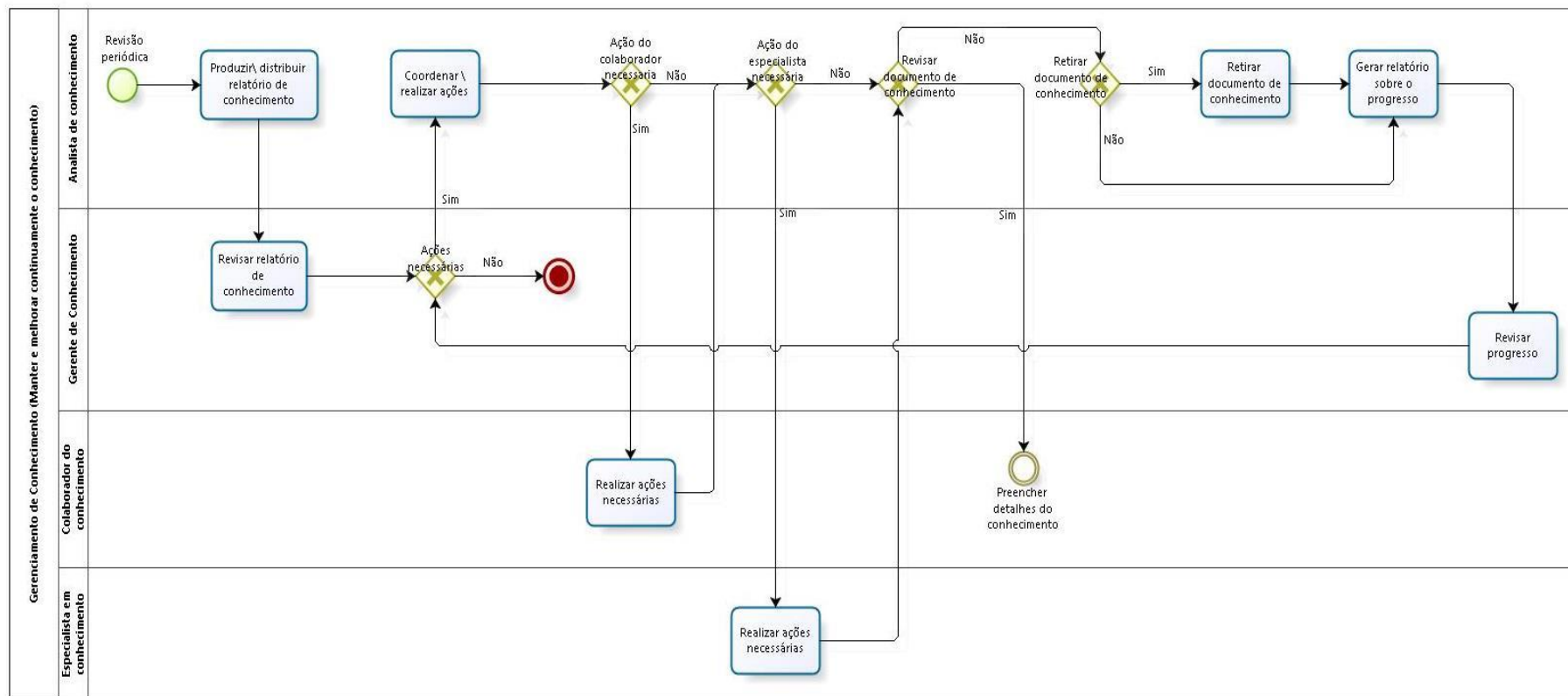
Contribuir com o documento de conhecimento



Pesquisar, exibir e utilizar o documento de conhecimento



Manter e melhorar continuamente o conhecimento



8. Atividades do Processo

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

8.1 Contribuir e aprovar conhecimento

O processo Contribuir e Aprovar Conhecimento começa com a apresentação de um documento de conhecimento. É possível contribuir com um documento de conhecimento através da criação de artigos de conhecimento ou usando documentos externos que são carregados em uma base de conhecimento. Pode-se usar o editor de texto para criação de documentos e adicionar documentos como anexos que pode ser imagens, arquivos de texto, arquivos do Word ou PDFs.

O processo começa quando um contribuinte cria uma nova apresentação ou revisão de um documento de conhecimento existente. O contribuinte seleciona um tipo de documentação, insere detalhes básicos, seleciona um tipo de categoria e submete o projeto de revisão por um analista de Conhecimento.

O analista pode editar, aceitar ou rejeitar o documento. Se necessário, o documento pode ser passado para um especialista de conhecimento que também pode editar, aceitar ou rejeitá-la. O especialista do conhecimento é tipicamente um perito no assunto com mais profundidade para entender de um tópico e dá a capacidade de determinar a precisão e a circulação do documento de conhecimento.

O Gerente de Conhecimento toma a decisão final sobre se aceita o documento ou devolve para uma futura revisão. Se o documento atende a todos os critérios de publicação o Gerente de Conhecimento aceita e publica o documento.

Atividade: Preencher detalhes do registro do conhecimento

Descrição	Preencher os detalhes do registro do Conhecimento. Sugestões para documentos novos ou melhorados de Conhecimento podem ser recebidos a partir de uma série de áreas, incluindo Gerenciamento de Incidentes e Problemas.
Entrada	Necessidade de inserir ou revisar conhecimento.
Saída	Registro de conhecimento preenchido.
Responsável	Contribuinte do Conhecimento

Atividade: Selecionar categoria de conhecimento

Descrição	Selecionar a categoria apropriada entre os disponíveis na ferramenta de ITSM.
Entrada	Registro de conhecimento preenchido.
Saída	Categoria de conhecimento selecionada.
Responsável	Contribuinte do Conhecimento

Atividade: Enviar para aprovação

Descrição	Submeter o registro do Conhecimento para aprovação pela equipe do Conhecimento.
Entrada	Categoria de conhecimento selecionada.
Saída	Registro de conhecimento encaminhado para aprovação.
Responsável	Contribuinte do Conhecimento

Atividade: Revisão inicial e verificação de itens duplicados

Descrição	O Envio do conhecimento é revisto para assegurar que toda a informação necessária tenha sido fornecida e no formato correto. A verificação é feita também contra outros envios recentes de conhecimentos para evitar a duplicação de esforços.
Entrada	Registro de conhecimento encaminhado para aprovação.
Saída	Revisão e verificação de itens duplicados realizados.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Rejeitar registro e informar colaborador

Descrição	Informar o Contribuinte do Conhecimento das razões para a rejeição do Conhecimento.
Entrada	Revisão e verificação de itens duplicados realizados.
Saída	Rejeição de registro e informação ao colaborador encaminhada.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Editar registro e notificar colaborador

Descrição	Adicionar qualquer comentário/informação adicional à apresentação do Conhecimento pronto para posterior análise e aprovação e notificar o Contribuinte Conhecimento.
Entrada	Registro aprovado.
Saída	Registro editado e notificação enviada ao colaborador.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Realizar revisão

Descrição	Alguns registros de conhecimento podem ser geridos pela equipe do Conhecimento. Se o registro do Conhecimento refere-se a uma área especializada, um especialista será convidado a analisar e aprovar isso.
Entrada	Registro editado.
Saída	Revisão do registro realizada.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Editar registro de conhecimento e notificar colaborador

Descrição	Adicionar comentário/informação adicional ao registro do Conhecimento pronto para posterior análise e aprovação. Notificar o Contribuinte Conhecimento de quaisquer alterações que foram feitas.
Entrada	Revisão do registro realizada.
Saída	Registro editado e notificação enviada ao colaborador.
Responsável	Especialista de Conhecimento

Atividade: Realizar revisão de qualidade

Descrição	O Gerente de Conhecimento realiza uma revisão final do registro do Conhecimento para garantir que ele é consistente com a qualidade e formato de acordo com os documentos de conhecimento existente.
Entrada	Registro editado e notificação enviada ao colaborador.
Saída	Revisão da qualidade do registro realizada.
Responsável	Gerente de Conhecimento

Atividade: Confirmar data de publicação

Descrição	Confirmar o público adequado para a apresentação do Conhecimento e se existem quaisquer restrições ou prazos associados a sua publicação.
Entrada	Revisão da qualidade do registro realizada.
Saída	Confirmação da data de publicação definida.
Responsável	Gerente de Conhecimento

Atividade: Publicar conhecimento

Descrição	Publicar o registro de Conhecimento na Base de Conhecimento.
Entrada	Confirmação da data de publicação definida.
Saída	Conhecimento publicado.
Responsável	Gerente do Conhecimento

8.2Pesquisar, Exibir e Utilizar o conhecimento.

A Base de Conhecimento é o repositório central do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento. O Gerenciamento de Serviço fornece poderosa funcionalidade de pesquisa e recuperação para acessar, recuperar e exibir documentos de conhecimento. As pesquisas podem ser realizadas utilizando filtros e até mesmo pesquisas booleanas. Cada tipo de Base de Conhecimento tem campos diferentes que são indexados para pesquisa, parâmetros de busca específica para que correspondam aos campos na base de conhecimento, por exemplo, os artigos de conhecimento tem um campo de título e autor.

Atividade: Pesquisar na base de conhecimento

Descrição	Introduzir critérios de pesquisa na ferramenta. As consultas de pesquisa podem ser inseridas pelos usuários, através da funcionalidade de Autoatendimento ou para os operadores de Interação, Incidentes e Problema.
Entrada	Usuário necessitando de informação.
Saída	Pesquisa realizada.
Responsável	Usuário de Conhecimento

Atividade: Analisar itens encontrados

Descrição	Analisar os resultados de pesquisa e determinar se algum é adequado.
Entrada	Pesquisa realizada.
Saída	Itens de conhecimento analisado.
Responsável	Usuário de Conhecimento

Atividade: Limitar ou alterar pesquisa

Descrição	Se documentos de conhecimento apropriados não tenham sido apresentados, os critérios de pesquisa podem ser alterados de forma a obter melhores resultados.
Entrada	Itens de conhecimento analisado.
Saída	Nova pesquisa realizada.
Responsável	Usuário de Conhecimento

Atividade: Utilizar conhecimento (quando apropriado)

Descrição	Aplicar o conhecimento se for o caso.
Entrada	Nova pesquisa realizada.
Saída	Conhecimento utilizado.
Responsável	Usuário de Conhecimento

Atividade: Preencher feedback relevante

Descrição	Preencher feedback sobre o documento utilizado.
Entrada	Conhecimento utilizado.
Saída	Feedback enviado.
Responsável	Usuário de Conhecimento

8.3 Manter e Melhorar continuamente o conhecimento

O processo de Manutenção e Melhoramento contínuo do conhecimento:

- Registra os detalhes de novos conhecimentos (documentos);
- Atualiza conhecimento (documentos) existentes onde há qualquer imprecisão ou imperfeição;
- Remove conhecimentos obsoletos (documentos).

Atividade: Produzir/distribuir relatório de conhecimento	
Descrição	Produzir e distribuir relatórios de Conhecimento ao Gerente de Conhecimento.
Entrada	Revisão periódica
Saída	Relatório de conhecimento produzido.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Revisar relatório de conhecimento	
Descrição	Analisar os relatórios para quaisquer problemas com a ferramenta ou processo.
Entrada	Relatório de conhecimento produzido.
Saída	Relatório revisado.
Responsável	Gerente de Conhecimento

Atividade: Coordenar/realizar ações de melhoria	
Descrição	Analisar as ações identificadas e resolver os casos que não precisam de envolvimento Contribuinte do Conhecimento ou Especialista do Conhecimento.
Entrada	Relatório revisado.
Saída	Deteção de melhorias identificadas.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Realizar ações de melhoria necessárias	
Descrição	Implementar ações apropriadas para resolver o problema identificado no relatório de Conhecimento.
Entrada	Deteção de melhorias identificadas.
Saída	Melhorias realizadas.
Responsável	Contribuinte do conhecimento

Atividade: Retirar documento de conhecimento	
Descrição	Arquivar o documento de Conhecimento para que ele já não fique disponível para buscas na Base de Conhecimento.
Entrada	Necessidade de retirar um conhecimento.

Saída	Conhecimento retirado.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Gerar relatório sobre o progresso

Descrição	Fornecer ao Gerente de Conhecimento relatório sobre todas as ações em execução.
Entrada	Necessidade de gerar relatório.
Saída	Relatório gerado.
Responsável	Analista de Conhecimento

Atividade: Revisar progresso

Descrição	Avaliação sobre ações identificadas e determinar se alguma ação adicional é necessária.
Entrada	Relatório gerado.
Saída	Relatório analisado.
Responsável	Gerente do Conhecimento

9. Instrução de Trabalho

9.1 Pesquisar, Exibir e Utilizar o conhecimento

Atividade a ser realizada:	Preencher detalhes do registro do conhecimento
Objetivo da atividade:	Preencher os detalhes do registro do Conhecimento. Sugestões para documentos novos ou melhorados de Conhecimento podem ser recebidos a partir de uma série de áreas, incluindo Gerenciamento de Incidentes e Problemas.
Quem irá realizar a atividade:	Contribuinte do Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Contribuinte do Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Selecionar categoria de conhecimento
Objetivo da atividade:	Selecionar a categoria apropriada entre os disponíveis na ferramenta de ITSM.
Quem irá realizar a atividade:	Contribuinte do Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Contribuinte do Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Enviar para aprovação
Objetivo da atividade:	Submeter o registro do Conhecimento para aprovação pela equipe do Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Contribuinte do Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Contribuinte do Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Revisão inicial e verificação de itens duplicados
Objetivo da atividade:	O Envio do conhecimento é revisto para assegurar que toda a informação necessária tenha sido fornecida e no formato correto. A verificação é feita também contra outros envios recentes de conhecimentos para evitar a duplicação de esforços.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Rejeitar registro e informar colaborador
Objetivo da atividade:	Informar o Contribuinte do Conhecimento das razões para a rejeição do Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Editar registro e notificar colaborador
Objetivo da atividade:	Adicionar qualquer comentário/informação adicional à apresentação do Conhecimento pronto para posterior análise e aprovação e notificar o Contribuinte Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Realizar revisão
Objetivo da atividade:	Alguns registros de conhecimento podem ser geridos pela equipe do Conhecimento. Se o registro do Conhecimento refere-se a uma área especializada, um especialista será convidado a analisar e aprovar isso.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Editar registro de conhecimento e notificar colaborador
Objetivo da atividade:	Adicionar comentário/informação adicional ao registro do Conhecimento pronto para posterior análise e aprovação. Notificar o Contribuinte Conhecimento de quaisquer alterações que foram feitas.
Quem irá realizar a atividade:	Especialista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Especialista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Realizar revisão de qualidade
Objetivo da atividade:	O Gerente de Conhecimento realiza uma revisão final do registro do Conhecimento para garantir que ele é consistente com a qualidade e formato de acordo com os documentos de conhecimento existente.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Confirmar data de publicação
Objetivo da atividade:	Confirmar o público adequado para a apresentação do Conhecimento e se existem quaisquer restrições ou prazos associados a sua publicação.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Publicar conhecimento
Objetivo da atividade:	Publicar o registro de Conhecimento na Base de Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente do Conhecimento

9.2 Contribuir e aprovar conhecimento

Atividade a ser realizada:	Pesquisar na base de conhecimento
Objetivo da atividade:	Introduzir critérios de pesquisa na ferramenta. As consultas de pesquisa podem ser inseridas pelos usuários, através da funcionalidade de Autoatendimento ou para os operadores de Interação, Incidentes e Problema.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Analisar itens encontrados
Objetivo da atividade:	Analisar os resultados de pesquisa e determinar se algum é adequado.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Limitar ou alterar pesquisa
Objetivo da atividade:	Se documentos de conhecimento apropriados não tenham sido apresentados, os critérios de pesquisa podem ser alterados de forma a obter melhores resultados.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

atividade:	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Utilizar conhecimento (quando apropriado)
Objetivo da atividade:	Aplicar o conhecimento se for o caso.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Preencher feedback relevante
Objetivo da atividade:	Preencher feedback sobre o documento utilizado.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário de Conhecimento

9.3 Manter e Melhorar continuamente o conhecimento

Atividade a ser realizada:	Produzir/distribuir relatório de conhecimento
Objetivo da atividade:	Produzir e distribuir relatórios de Conhecimento ao Gerente de Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Revisar relatório de conhecimento
Objetivo da atividade:	Analisar os relatórios para quaisquer problemas com a ferramenta ou processo.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Coordenar/realizar ações de melhoria
Objetivo da atividade:	Analisar as ações identificadas e resolver os casos que não precisam de envolvimento Contribuinte do Conhecimento ou Especialista do Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de ITSM.

atividade:	Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Realizar ações de melhoria necessárias
Objetivo da atividade:	Implementar ações apropriadas para resolver o problema identificado no relatório de Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Contribuinte do conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Contribuinte do conhecimento

Atividade a ser realizada:	Retirar documento de conhecimento
Objetivo da atividade:	Arquivar o documento de Conhecimento para que ele já não fique disponível para buscas na Base de Conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Gerar relatório sobre o progresso
Objetivo da atividade:	Fornecer ao Gerente de Conhecimento relatório sobre todas as ações em execução.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Conhecimento

Atividade a ser realizada:	Revisar progresso
Objetivo da atividade:	Avaliação sobre ações identificadas e determinar se alguma ação adicional é necessária.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Conhecimento
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente do Conhecimento

10. Indicadores de Desempenho

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Gerenciamento de Conhecimento:

Número	Indicador	Descrição
1	Número total de conhecimento usado para resolver interações	Relata a quantidade total de conhecimento que levam a resolução de interações.
2	Número de documentos de conhecimento usados para resolver incidentes.	Relata a quantidade total de conhecimento que levam a resolução de incidentes.
3	Número de documentos de conhecimento com data de revisão expirada.	Relata a quantidade total de documentos de conhecimento que estão com a data de revisão expirada.
4	Número de conhecimento incluído por período.	Relata a quantidade total de documentos de conhecimento que foram incluídos num determinado período.
5	Número de conhecimentos acessados por período.	Frequência em que o documento de conhecimento é acessado por período.

11. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que a CGU alcance o nível de maturidade 3 – Definido – em Gerenciamento de Conhecimento.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 – Definido – de maturidade segundo o *ITIL Process Maturity Framework – PMF*.

Controles do Processo:

- O processo é reconhecido e está documentado, há acordo formal e boa aceitação dentro da operação de TI como um todo;
- O processo possui um dono, objetivos e metas formais;
- Os recursos estão alocados e são suficientes;
- As atividades são focadas na eficiência, bem como na eficácia do processo;
- Relatórios e resultados são criados, publicados e armazenados para referência futura.

Características dos Atributos do Processo:

Visão e Direção	Metas e objetivos do processo são formais, acordados e documentados; Possui recursos necessários e suficientes; Relatórios são produzidos regularmente, publicados e revisados.
Processo	Procedimentos e atividades claramente definidos e divulgados; Resultados do processo são consistentes e de acordo com o esperado; Documentação atualizada e revisada periodicamente; Ocasionalmente, o processo é realizado de forma proativa.
Pessoas	Papéis e responsabilidades definidos e acordados formalmente; Treinamentos e manuais disponíveis para os agentes do processo.
Tecnologia	Coleta de dados contínua das métricas; Monitoramento automatizado da eficiência das atividades do processo; Pouca automatização é utilizada na execução do processo; Dados consolidados, armazenados e utilizados para o planejamento de melhorias.
Cultura	Resultado do processo é orientado ao cliente.