


















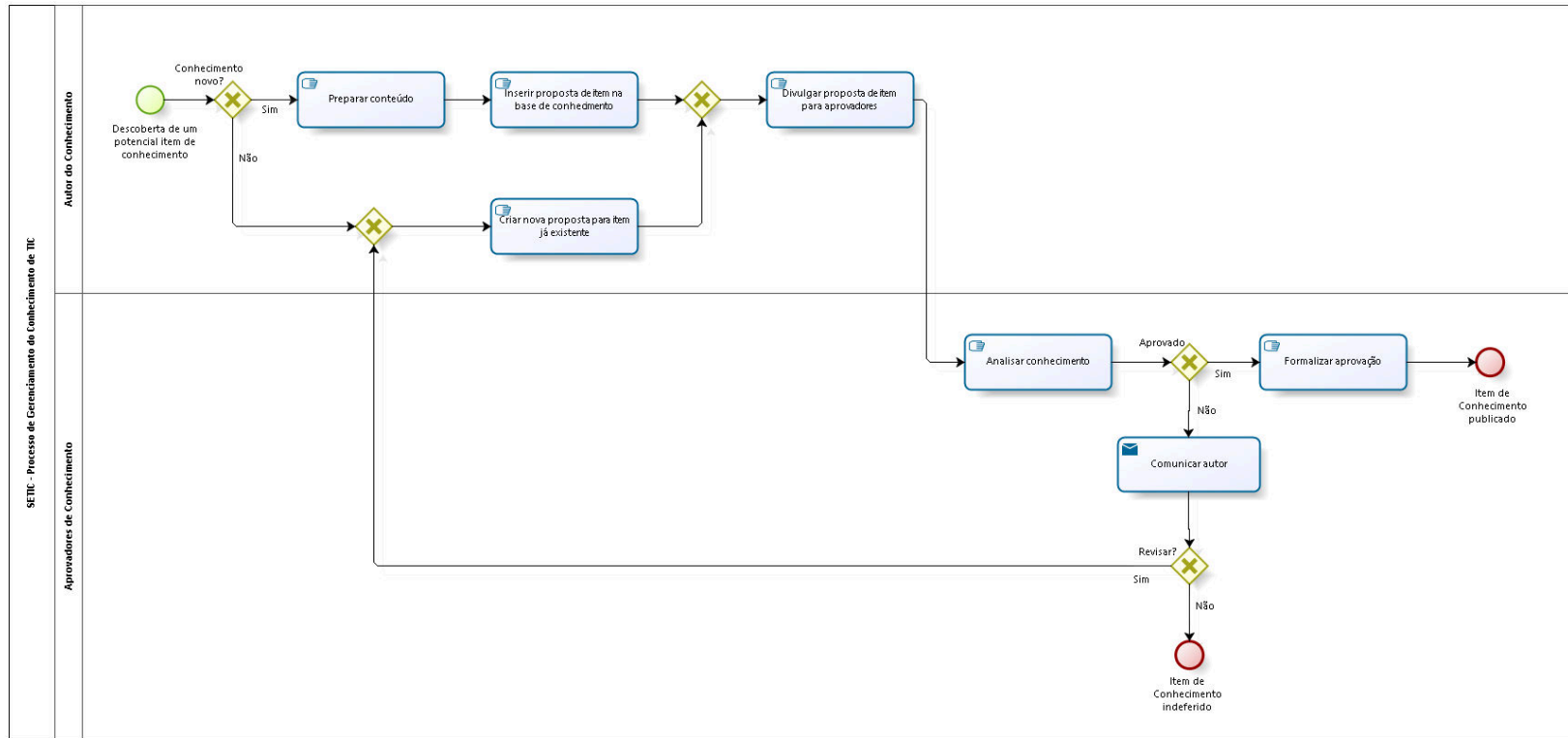
Gerenciamento do Conhecimento v.04- 07-2023

Bizagi Modeler

Índice

GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO V.04-07-2023	1
BIZAGI MODELER	1
1 FLUXO GERAL	4
1.1 SETIC - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO DE TIC.....	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1  Descoberta de um potencial item de conhecimento.....	5
1.1.1.2  Conhecimento novo?	5
1.1.1.3  Preparar conteúdo	5
1.1.1.4  Inserir proposta de item na base de conhecimento	5
1.1.1.5  Gateway	5
1.1.1.6  Divulgar proposta de item para aprovadores.....	6
1.1.1.7  Criar nova proposta para item já existente	6
1.1.1.8  Gateway	6
1.1.1.9  Analisar conhecimento.....	6
1.1.1.10  Aprovado?.....	6
1.1.1.11  Formalizar aprovação.....	7
1.1.1.12  Item de Conhecimento publicado.....	7
1.1.1.13  Comunicar autor	7
1.1.1.14  Revisar?.....	7
1.1.1.15  Item de Conhecimento indeferido	7
1.1.1.16  Autor do Conhecimento.....	7
1.1.1.17  Aprovadores de Conhecimento	8

1 FLUXO GERAL



Versão: 1.0

Autor: leilarebel

1.1 SETIC - PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Descoberta de um potencial item de conhecimento

1.1.1.2  Conhecimento novo?

Portões

Sim

Não

1.1.1.3  Preparar conteúdo

Descrição

Objetivo:

Organizar o conteúdo referente ao conhecimento para que possa ser submetido à aprovação.

1.1.1.4  Inserir proposta de item na base de conhecimento

Descrição

Objetivo:

Inserir a proposta de conhecimento no repositório que será utilizado para análise pelos avaliadores de conteúdo.

1.1.1.5  Gateway

Portões

Criar nova proposta para item já existente

1.1.1.6  Divulgar proposta de item para aprovadores

Descrição

Objetivo:

Comunicar os aprovadores de conhecimento da existência de um novo conhecimento a ser aprovado.

1.1.1.7  Criar nova proposta para item já existente

Descrição

Objetivo:

Atualizar um conhecimento existente, revisar uma proposta de conhecimento não aprovada ou solicitar a exclusão de um conhecimento existente.

1.1.1.8  Gateway

Portões

Divulgar proposta de item para aprovadores

1.1.1.9  Analisar conhecimento

Descrição

Objetivo:

Analisar o conhecimento com vistas a autorizar a sua publicação e utilização.

1.1.1.10  Aprovado?

Portões

Sim

Não

1.1.1.11  Formalizar aprovação

Descrição

Objetivo:

Comunicar as equipes da Coordenadoria de Atendimento a Usuários sobre a publicação de uma revisão ou de um novo conhecimento.

1.1.1.12  Item de Conhecimento publicado

1.1.1.13  Comunicar autor

Descrição

Objetivo:

Comunicar o Autor do conhecimento sobre a decisão de não aprovar para publicação o conhecimento submetido.

Implementação

Serviço Web

1.1.1.14  Revisar?

Portões

Não

Sim

1.1.1.15  Item de Conhecimento indeferido

1.1.1.16  Autor do Conhecimento

Descrição

O autor do conhecimento é um integrante da equipe de TIC que, havendo entrado em contato com uma informação que considera útil ao seus pares, resolve propô-la para compor a base de conhecimento.

1.1.1.17 Aprovadores de Conhecimento

Descrição

Os aprovadores do conhecimento são os componentes da equipe que o utilizará.