 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	REGRAS BÁSICAS	5
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	13
8.	ANEXOS.....	13
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	14

1. OBJETIVO

O objetivo da gestão do conhecimento é garantir que a informação correta seja entregue ao local apropriado ou pessoa competente no momento certo para permitir uma decisão guiada, além de permitir que a organização melhore a qualidade da tomada de decisões de gerenciamento, garantindo que informações, dados confiáveis e seguros estejam disponíveis durante todo o ciclo de vida do serviço.

Objetivos específicos incluem:

- Permitir que a base de conhecimento seja mais eficiente e melhore a qualidade do serviço, assim como aumentar a satisfação de quem utiliza;
- Garantir que as equipes da área de TI tenham um entendimento claro do quanto a base do conhecimento pode auxiliar e ajudar em resoluções de incidentes, bem como orientações acerca de vários procedimentos, gerando um alto valor agregado;
- Maior replicação 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 rápido para novos colaboradores.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO


2.1. Empresa

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia

2.2. Área

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	1 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

3. DEFINIÇÕES

TERMOS	DEFINIÇÃO
ARTIGOS	Consiste em tornar público um conhecimento que foi adquirido ao longo de uma pesquisa ou experiência dentro da organização; o seu objetivo é ser uma fonte de pesquisa para outros usuários conhecerem e atuarem sobre o tema, vale ressaltar que é comum um artigo possuir vários procedimentos.
DOCUMENTOS	Consiste no armazenamento, organização e uso dos arquivos da empresa como: contratos, escrituras, guias, folhas de pagamento etc..., além de poderem ser físicos ou digitais.
ESTRUTURAS	Consiste em tornar público a organização de equipes e áreas com seus papéis e responsabilidades definidos dentro da esfera de TI. Exemplos: Organogramas.
FAQ	A FAQ (Frequently Asked Questions) consiste em uma página ou área dentro do domínio da empresa, que ajuda o colaborador com respostas nas dúvidas mais frequentes.
FATOS	São dados brutos coletados a partir de determinadas situações que ocorrem envolvendo algum aspecto de um serviço ou área de TI, não precisa necessariamente possuir significado, contexto ou nexo com a realidade.
INFORMAÇÕES ESTRUTURADAS	O conhecimento está armazenado dentro de uma estrutura organizada em linhas e colunas como: Excel, Banco de dados, Arquivos em XML, CSV.
INFORMAÇÕES NÃO ESTRUTURADAS	Quando o conhecimento não possui estruturas bem definidas, alinhadas ou padronizadas, podendo ser compostos por diversos elementos diferentes como: mídia social, email, feeds, bloco de notas, site e RSS.
MÍDIAS (VÍDEOS E VOZ)	Consiste no armazenamento bem como a organização das mídias, que a empresa utiliza para realizar treinamentos, passar conhecimento, tornar algo público sobre temas relevante e etc...
POLÍTICAS	É um conjunto de regras e práticas que definem a maneira correta de utilizarem os serviços, ferramentas e sistemas internos com o objetivo de otimizar e evitar problemas operacionais, mais conhecido também como restrições.
PROCEDIMENTOS	Consiste na padronização da construção e a entrega de um serviço da TI, tendo como característica o nível de qualidade e excelência. Assim, seu objetivo será de garantia da entrega de um serviço com base em uma orientação predefinida, independente de quem os execute.
REGISTROS	Consiste em conjunto de dados armazenados que são oriundos de um sistema, geralmente informam o estado, processo ou uso do mesmo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	2 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

REGRAS	São padrões e parâmetros para as atividades produtivas da empresa que condicionam o funcionamento do negócio, sendo mais utilizado na esfera de arquitetura.
---------------	--

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Frameworks externos:

- COBIT 2019 – ISACA
- ITIL 4 – Axelos
- ITIL V3- Axelos

Clique aqui para Instrução detalhada do processo.


Endereço:

https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/EvrPFSOTYuRA84BbpoGJsBUOf-CTfNvGABu5nvjJma_A?e=awRajT

5. RESPONSABILIDADES


PAPEIS	RESPONSABILIDADES
GERENTE DE CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantar, gerenciar, melhorar e divulgar a Gestão do Conhecimento no contexto de TI na CPFL. ▪ Criação e gerenciamento dos indicadores de desempenho para garantir a eficiência e consistência do processo. ▪ Gestão de todo o ciclo de vida do conhecimento. ▪ Incluir e manter registros de melhoria do processo (Melhoria contínua). ▪ Ponto focal para gestão de conhecimento (SME - Subject Matter Expert). ▪ Revisar e aprovar um novo conhecimento e melhoria.
EQUIPE TÉCNICA Analistas de conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manter os dados dos registros da base de conhecimento organizados e acessíveis. ▪ Realizar as configurações e ajustes da base de conhecimento de acordo com as políticas do processo. ▪ Criar e estruturar os dados para viabilizar as políticas do processo e o uso adequado dos registros de conhecimento. ▪ Revisar e corrigir o conhecimento no que tange a: conteúdo, ortografia, formato, legibilidade, duplicação, e edição para atingir o nível de qualidade exigido. ▪ Coordenar comentários de conhecimento especializado e revisar os feedbacks dos documentos, além de identificar melhorias. ▪ Produzir e distribuir relatórios do conhecimento. ▪ Realizar revisões periódicas do conhecimento e realização de ações de melhoria. ▪ Retirar documentos que não são relevantes.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	3 de 14

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

EQUIPE TÉCNICA Líder do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercido por um profissional de TI com conhecimento técnico. ▪ Criar registros de conhecimento compartilhando suas experiências, informações e conhecimento para a melhoria da eficiência da TI. ▪ Fornecer apoio na revisão de documentos de conhecimento, assim como verificar sua relevância. ▪ Aprovar conhecimentos enviados baseados no conteúdo técnico.
USUÁRIO DO CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O usuário pode ser exercido por qualquer pessoa desde que tenha acesso a Base de Conhecimento. ▪ Usuário que acessa a Base de Conhecimento com a finalidade de obter respostas, informações e conhecimento que o auxiliará nas suas atividades cotidianas. ▪ Aplicar o conhecimento adquirido para concluir suas atividades de maneira eficiente e eficaz. ▪ Usar registros de conhecimento. ▪ Indicar sua aprovação ou discordância com o registro lido. ▪ Utilizar de maneira responsável as informações e conhecimentos obtidos. ▪ Efetuar comentários nos registros e avaliações, indicando uma dúvida, congratulação ou ressaltando algum ponto. ▪ Apontar erros e defeitos que encontrar durante o uso da Base de Conhecimento. ▪ O usuário pode pesquisar registros e interagir com os artigos obtidos dos Incidentes, Requisições, Problemas e Biblioteca de conhecimento.
CRIADOR DO CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercido por um profissional de TI com boa escrita, que possua interesse em compartilhar suas experiências e conhecimento. ▪ Criar registros de conhecimento compartilhando suas experiências, informações e conhecimento para a melhoria da eficiência da TI. ▪ Criar o registro de conhecimento obedecendo os padrões de escrita, estilo e formato. ▪ Atualizar os registros de conhecimento. ▪ 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.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	4 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

5.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

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

6. REGRAS BÁSICAS

ATIVIDADE	Gerente do Conhecimento	Criador do Conhecimento	Equipe Técnica Analista de Conhecimento	Equipe Técnica Líder do Serviço	Usuário do Conhecimento
Criar o conhecimento	A	R	I	I/C	C
Aprovação técnica do conhecimento	A	I		R	C
Aprovação de padrões e conformidade	A	I	R		
Pesquisar, visualizar e utilizar o conhecimento	A				R
Manter e melhorar continuamente o conhecimento	A/R	R	R	R	
Publicar o conhecimento	A/R	I	I	I	

6.1. BOAS PRÁTICAS PARA GESTÃO DO CONHECIMENTO

As políticas e procedimentos são padrões gerenciais que direcionarão todas as atividades do processo de gestão do conhecimento. Serão utilizadas as melhores práticas do ITIL e COBIT 2019 para direcionar as expectativas, garantindo o desenvolvimento e a implementação contínua dos processos, papéis e atividades.

6.1.1 O CONHECIMENTO DEVERÁ SER REGISTRADO E CENTRALIZADO NA BASE DE CONHECIMENTO OFICIAL DA CPFL


O Conhecimento corporativo possui diferentes origens dentro da organização, sendo assim esse processo consiste em registrar qualquer tipo de informação e dados na base de conhecimento; atualmente utilizamos o CRM DYNAMICS e SHAREPOINT.

Assim, será necessário definir o processo com o foco necessário para o uso eficiente dos recursos, e assim, estabelecer um ponto central para obtenção de conhecimento e informações confiáveis.

O conhecimento possui a origem em diversas fontes, como a inserção de informações salvas pelos diferentes processos dos serviços, a criação de manuais com origem em artigos oriundos dos registros das experiências e lições aprendidas; Tais informações são registradas em uma variedade de locais, como: os bancos de dados, documentos, registros de interações entre a TI e usuários, e etc...

6.1.2 O GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO DEVE INCENTIVAR A CRIAÇÃO DO REGISTRO DO CONHECIMENTO, FACILITAR A SUA CAPTURA, REVISÃO, ANÁLISE, COMPARTILHAMENTO, ALÉM DE GARANTIR A MANUTENÇÃO E REVISÃO.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	5 de 14

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

Esse escopo possibilita que as ações ajudem a obter a qualidade e confiabilidade do conhecimento adquirido, assim, será necessário todo o controle do ciclo de vida.

Dessa forma, para atingir esse requisito, será necessário armazenar os registros do conhecimento em um único local, ou seja, a Base de Conhecimento. A base armazenará todos os registros de conhecimento, gerenciando todo o seu ciclo de vida, evitando que informações desnecessárias, repetidas, irrelevantes, incorretas ou imprecisas sejam publicadas e compartilhadas.


6.1.3 DISPONIBILIZAR MEIOS DISTINTOS PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DENTRO DO AMBIENTE DE CONHECIMENTO.

Consiste em promover acessibilidade para acessar e replicar o conhecimento, além de promover o seu uso apropriado.

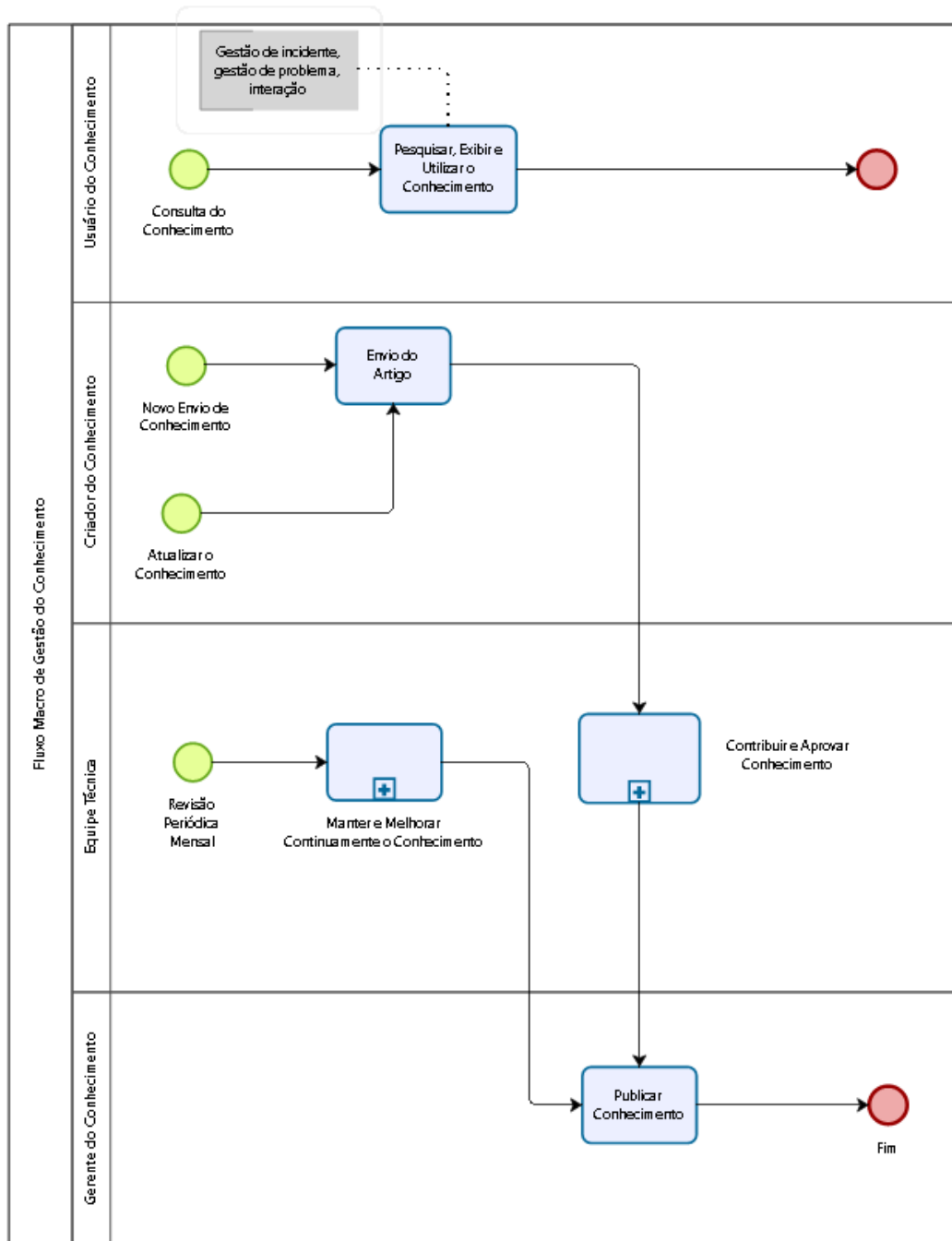
6.1.4 CLASSIFICAÇÃO DOS ARTIGOS

Todos os artigos precisam de uma categoria e subcategoria, que devem ser identificados o mais cedo possível no ciclo de vida. As categorias e subcategorias da **base de conhecimento devem ser determinadas com base no catálogo existente de serviços.**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	6 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

6.2. FLUXO MACRO DO PROCESSO DE GESTÃO DE CONHECIMENTO




6.2.1. APROVAÇÃO DE UM NOVO CONHECIMENTO

Todos os artigos submetidos passarão por um processo de ciclo de vida para garantir precisão, não duplicação, conformidade, estilo, estrutura e técnica.

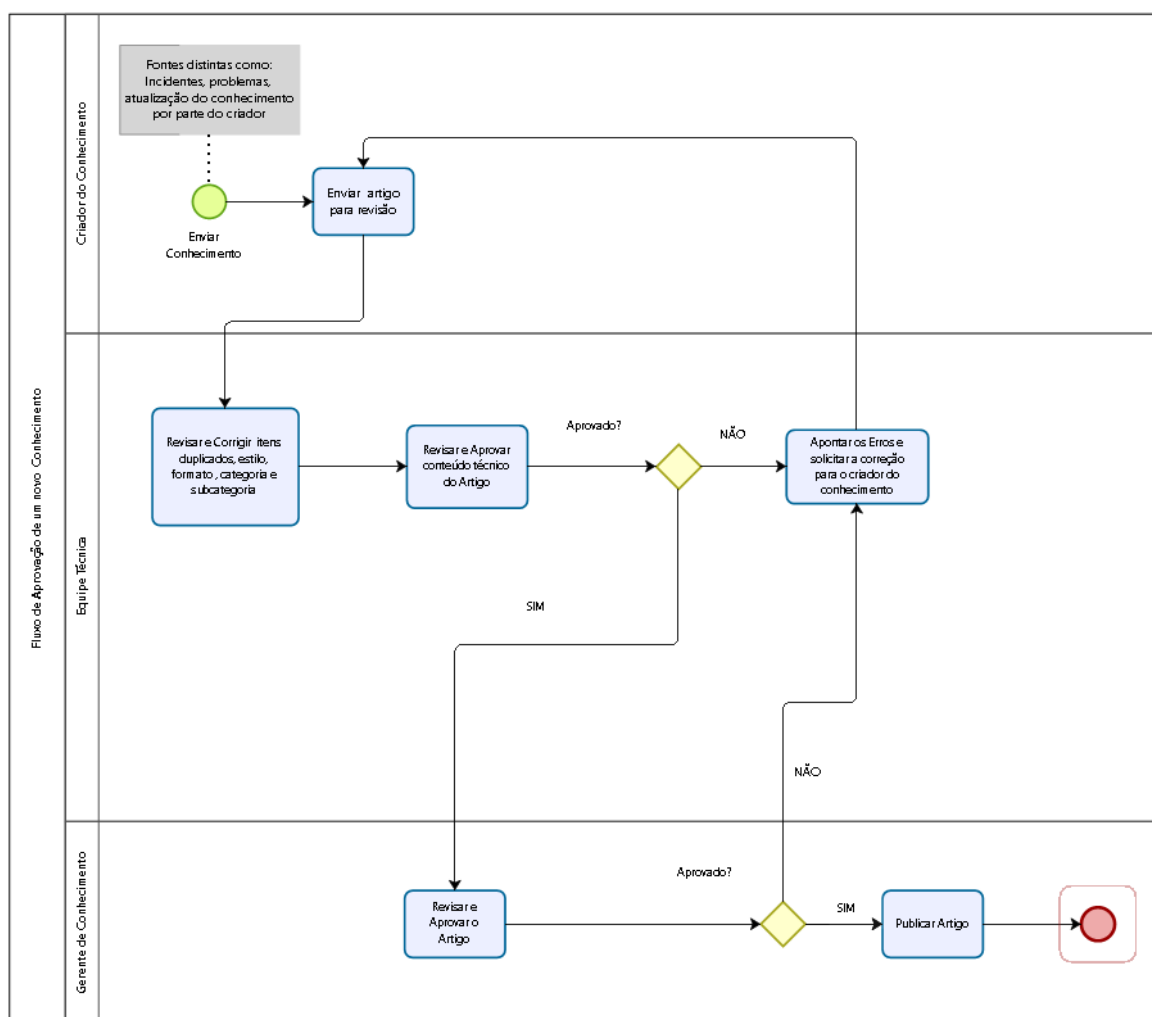
O processo irá iniciar a partir de uma solicitação do novo conhecimento, realizado pelo criador para contribuir com um novo artigo ou atualização de um já existente, nessa fase inicial **o criador deve realizar boas práticas de estilo, formato, técnica e uma breve revisão**, após

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	7 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

isso deve inserir detalhes básicos como categoria e subcategoria e submeter para revisão da equipe técnica. A equipe técnica poderá editar corrigir, aprovar ou rejeitar o documento com base na duplicidade ou avaliação técnica, e após tal validação deverá ser direcionada ao gerente de conhecimento para a última revisão, e assim será aprovado para a publicação, ou rejeitado para a correção.

6.3. FLUXO DE APROVAÇÃO DE UM NOVO CONHECIMENTO




6.4. MELHORIA CONTÍNUA E MANUTENÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

O processo consiste em produzir relatórios com informações e detalhes dos novos conhecimentos, além de atualizar os que já existem e que possuam inconformidade, imprecisão e imperfeição; A saída desse processo será a remoção de documentos obsoletos. Assim, usaremos o gerenciamento dos indicadores e métricas (KPI) da esfera como ferramenta para planejamento de ações.

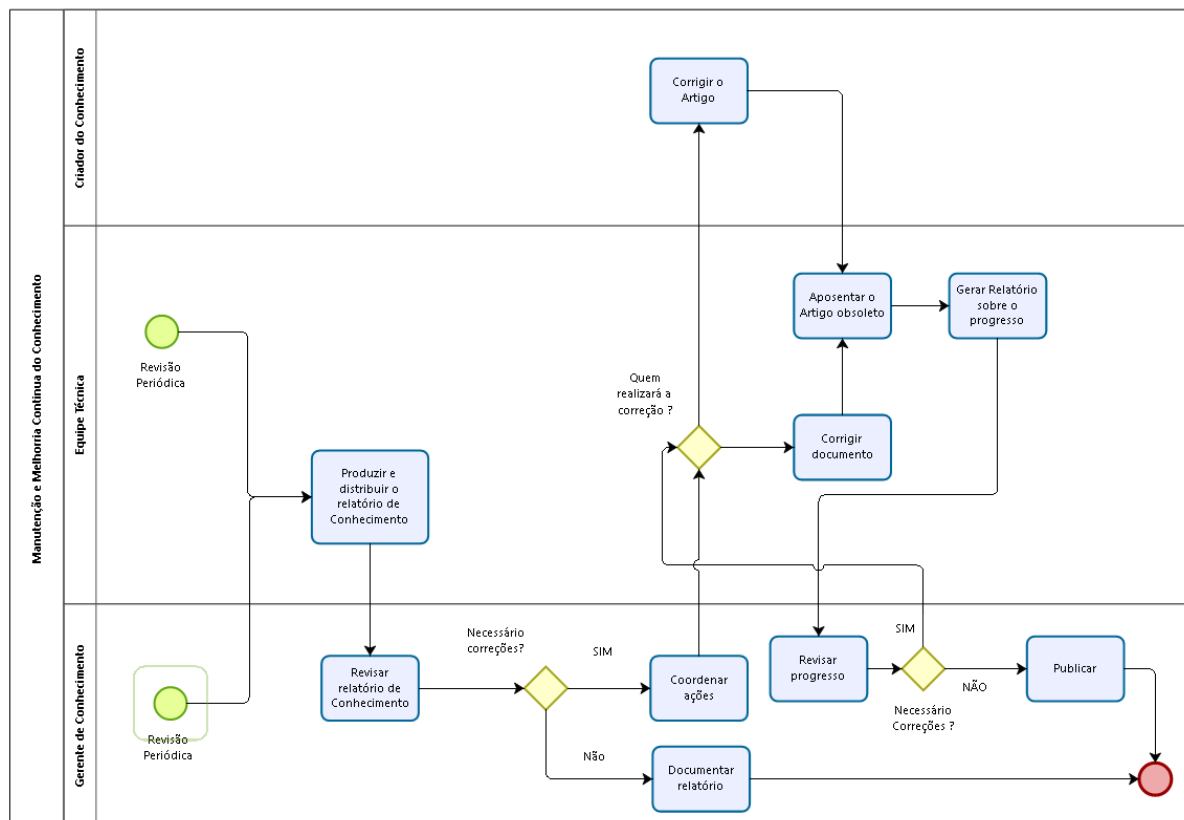
Em detalhes: A equipe técnica ou gerente do conhecimento deverão produzir e compartilhar relatórios de forma periódica, que deverão ser revisados pelo gerente de conhecimento afim de encontrar problemas com a ferramenta ou processo. Após revisão do conhecimento o gerente do conhecimento deve coordenar ações de melhoria que deverão variar de acordo

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	8 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

com cada caso, assim deverá direcionar para o criador do conhecimento ou para equipe técnica que deverão realizar tais melhorias que foram identificadas, desta forma o conhecimento obsoleto deverá ser retirado da base.

6.4.1. FLUXO DE MELHORIA CONTÍNUA E MANUTENÇÃO



6.4.2. AVALIAÇÃO DOS REGISTROS DE CONHECIMENTO

Os registros deverão receber por parte dos usuários do conhecimento avaliações positivas ou negativas, assim, tal fator ajudará na avaliação da utilidade do artigo.

O usuário quando considerar que o artigo foi útil deve avaliar positivamente, e caso o contrário deverá avaliar negativamente.

O gerente de conhecimento será capaz de identificar artigos problemáticos e realizar diligências com os indicadores fomentados por essa interação do usuário com a base.

6.4.3. APOSENTADORIA E RETIRADA DE ARTIGOS

Após validação de relevância e validade deverá ser retirada da base de conhecimento os artigos obsoletos, e depois armazenados em um local próprio para artigos aposentados.

Para realizar essa verificação será necessário acompanhar comentários e os indicadores sobre o valor das informações e conhecimentos registrados, tal atividade deverá ser periódica.

A aposentadoria do artigo é necessária como parte do processo de manutenção e melhoria da base de conhecimento, assim serão assegurados o aumento da confiabilidade das informações registradas, além da promoção do uso da base de conhecimento e a redução de risco por uso de informações incorretas ou desatualizadas.

Assim, a validação deve levar em conta os registros que possuem os seguintes requisitos:


1. Artigos que possuem mais de 5 notas, sendo mais notas negativas que positivas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	9 de 14

Confidencialida

- Assim, a estratégia de transferência do conhecimento será uma combinação de tecnologia, cultura, medição (KPI) e infraestrutura funcionando de uma forma multidisciplinar, agrupando assim conhecimentos distintos com skills e pessoas diferentes.



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

Será necessário orientar a cultura da empresa a colaboração, coleta, documentação e compartilhamento do conhecimento com a ajuda de líderes de times para sua implementação.

Atualmente a organização possui a UNIVERSIDADE CPFL, onde disponibiliza e centraliza cursos e treinamentos.

▪ **Gestão de problemas e incidentes**

Os problemas devem ser trazidos a luz a fim de buscar soluções e assim poder documentá-las.

▪ **Incentivo da colaboração e o trabalho de equipe**

Os líderes deverão disseminar a cultura da colaboração e contribuição do conhecimento de suas respectivas áreas.

▪ **Instituir equipe de mentores e treinadores**

Consiste em atribuir mentores e treinadores para transferir o conhecimento de forma assistida, assim garantindo a eficácia do que se é ensinado. Importante aproveitar a oportunidade da passagem e instrução do conhecimento para coletar e documentar o treinamento.

▪ **Treinamentos**

Consiste em criar e disponibilizar treinamentos com a finalidade de transferir conhecimento para membros das equipes.

▪ **Portais**

Atualmente a organização possui a UNIVERSIDADE CPFL, Portal GED e Portal EIGV - Governança para treinar pessoas de forma digital, assim poderemos centralizar os treinamentos nessa plataforma.

6.4.6.1.2. ORGANIZAR E COMPARTILHAR

A CPFL possui o , Portal GED, DYNAMICS CRM, SHAREPOINT, MS TEAMS para realizar o gerenciamento da documentação coletada. O objetivo desse tópico é disponibilizar para a equipe técnica no sistema escolhido a agilidade e facilitação do acesso as informações da base de conhecimento.

6.4.6.1.3. TRANSFERIR E COMPARTILHAR

Após todos os passos acima, serão necessários transferir e compartilhar o conhecimento com outros colaboradores e áreas da CPFL, e para alcançar tais atividades devemos observar os seguintes itens:

▪ **Facilitar a comunicação**

Promover o uso de ferramentas que facilitem a comunicação entre área. A ferramenta oficial CPFL é o Microsoft Teams.

▪ **Definir uma pessoa dedicada em cada equipe para divulgar o conhecimento**

▪ **Definir o processo de acompanhamento da entrega dessas informações as pessoas corretas.**

6.4.6.1.4. IMPLEMENTAR O CONHECIMENTO E MEDIR OS RESULTADOS


O KPI é um fator de importância para avaliar o sucesso de vários indicadores com base no que foi implantado.

6.4.6.1.5. GERAÇÃO CONTÍNUA DE CONHECIMENTO

Inovar com maneiras diferentes e mais práticas de fazer e resolver as coisas, e sempre gerar o conhecimento com direcionamentos de especialistas, brainstormings e ajuda da comunidade das áreas envolvidas.

6.5. GERENCIAMENTO DE NÍVEIS ACESSO E PERFIL

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	11 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

Será necessário gerenciar a permissão dos tipos de ações dos usuários dentro da Base de Conhecimento.


A necessidade de controle da permissão do usuário se dá em razão de resguardar a confiabilidade e impedir excessos nos registros. Assim, os níveis de acesso estarão em conformidade com os perfis de papel e responsabilidade do processo de gestão do conhecimento.

Abaixo, estão listados as permissões e perfis alinhados aos papéis e responsabilidades:

PERMISSÕES / PERFIS	Gerente de conhecimento	Criador do Conhecimento	Equipe Técnica	Usuário do Conhecimento
Pesquisa	SIM	SIM	SIM	SIM
Pesquisa avançada	SIM	SIM	SIM	SIM
Exibir documentos publicados	SIM	SIM	SIM	SIM
Enviar comentário	SIM	SIM	SIM	SIM
Contribuir com novo conhecimento	SIM	SIM	SIM	SIM
Salvar cópia do rascunho	SIM	SIM	SIM	NÃO
Exibir documentos de cópia não publicados	SIM	SIM	SIM	NÃO
Editar documentos de cópia na fila de documentos pendentes	SIM	SIM	SIM	NÃO
Publicar um documento	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Editar um documento publicado no local	SIM	SIM	SIM	NÃO
Retirar e arquivar um documento	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Excluir um documento retirado	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Exibir todos os comentários	SIM	SIM	SIM	SIM
Excluir um comentário	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Gerenciar exibições e tipos de documento	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Gerenciar Base de Conhecimento	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Gerenciar conteúdo compartilhado	SIM	SIM	SIM	NÃO
Gerenciar ambiente e perfis	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Pesquisar em todas as categorias	SIM	SIM	SIM	NÃO
Gerenciar categorias	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
Revisar e aprovar	SIM	NÃO	SIM	NÃO

6.6. INDICADORES DE DESEMPENHO

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	12 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

KPI (Key Performance Indicator) são métricas que são utilizadas como apoio para gerenciar o processo de gestão do conhecimento.

A seguir demonstraremos na matriz os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Gerenciamento do Conhecimento:


INDICADOR	DESCRIÇÃO
Quantidade total de conhecimento utilizado para resolver interações – Taxa de Casos Resolvidos com Artigo.	Métrica de quantos artigos foram utilizados para concluir a resolução do incidente.
Quantidade de conhecimentos acessados por período – Taxa de Uso.	Métrica de quais são os conhecimentos mais acessados por um determinado período.
Quantidade de conhecimento adicionado/aposentado/Atualizados por período – Tendência Base	Métrica de quantos conhecimentos são publicados em determinado período.
Quantidade de documentos com data de revisão expirada – Taxa de Expiração	Métrica da quantidade de documentos que possuem a data de revisão expirada de determinado período.
Ranking por área de maior contribuição do conhecimento	Métrica das áreas que mais contribuem com a base de conhecimento.
Ranking dos artigos mais lidos	Métrica dos artigos que são mais populares em determinado período.
Ranking dos artigos ou temas mais procurados	Métrica dos temas que são mais buscados na ferramenta de pesquisa da Central de Serviço.
Utilidade do SelfHelp e BOT	Métrica do número de visitantes na base de conhecimento em relação ao número total de usuários que enviaram ticket de suporte. Métrica da assertividade de direcionamento dos artigos indicados pelo BOT.
Relatório de nível de satisfação dos artigos	Métrica da aprovação do artigo através das avaliações.
Indicador de mapa de calor	Medir onde os usuários passam mais tempo dentro da base de conhecimento.
Tipos de Melhoria - Indicador de lições aprendidas de cada fase das melhorias	Relatório de lições aprendidas por cada melhoria que foi implantada.
Indicador da efetividade do artigo	Métrica do quanto o conhecimento supre tecnicamente a necessidade do usuário.
Indicador de incidentes resolvidos com o novo conhecimento comparado com o antigo	Métrica comparativa da efetividade do novo artigo comparado ao antigo.

7. CONTROLE DE REGISTROS

N/A

8. ANEXOS

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	13 de 14

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Descrição de EPI/EPC
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Gestão do Conhecimento de TI

N/A

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. COLABORADORES

Este documento é gerenciado pela EIG.
Segue abaixo principais contatos para este material.

Empresa	Área	Nome
TIVIT	Governança	Pedro Rafael de Moraes Brito
TIVIT	Governança	Willian Albane
CPFL	EIG	Bruno Luis Branco de Araújo
CPFL	EIG	Luana Ribeiro Javoni

9.2 ALTERAÇÕES

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	25/11/2022	Criação do Documento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19375	Procedimento	1.0	Emerson Cardoso	01/12/2022	14 de 14