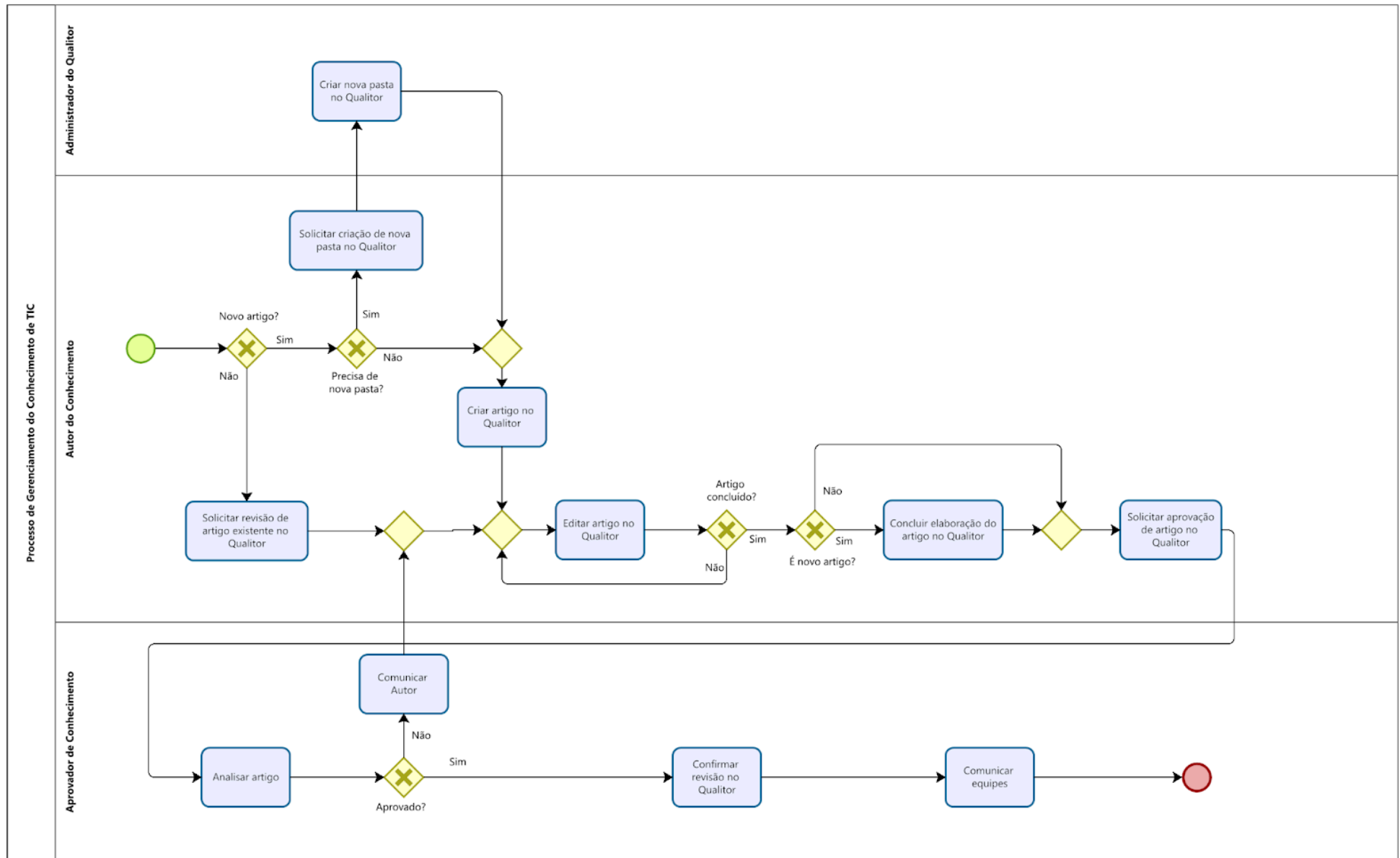




PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTOS

DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
Versão 2.0 - dez/2025	<ul style="list-style-type: none">• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”• Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”• Alteração do indicador de benefício do processo• Modificação de ferramentas• Atualização da nomenclatura dos atores do processo• Atualização do desenho do processo e das tarefas• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
Documentar informações técnicas relativas a procedimentos de trabalho em um repositório único compartilhado, a fim de disseminar o conhecimento adquirido, padronizando, agilizando e melhorando a eficiência do atendimento dos chamados de TIC e otimizando recursos.

Responsável pelo Processo
Divisão de Central de Serviços de TIC

Papéis	
Administrador do Qualitor	Servidor da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação que possui permissão de administrador no sistema Qualitor.
Autor do Conhecimento	Qualquer servidor da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação que deseje propor um novo conhecimento.
Aprovador de Conhecimento	Servidores da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação responsáveis por analisar e aprovar o conhecimento, quando então ficará público e disponível para consulta.

Termos / Artefatos	
Artigo	Registro de um conhecimento ou informação na base de conhecimentos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Ferramentas	
Qualitor	Software adquirido pelo Tribunal para a gestão de serviços de TIC bem como registro e controle de demandas internas.
E-mail	Ferramenta de e-mail adquirida e mantida pelo Tribunal.
Chat	Ferramenta de chat adquirida e mantida pelo Tribunal.

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Resolução CSJT 397/2024	Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus (PGSERV-TIC).
Resolução CNJ 370/2021	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Quantidade de artigos com revisão pendente	Quantidade de artigos com revisão pendente há mais de 2 meses.	Quadrimestral

Controle de execução do processo		
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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Solicitar criação de nova pasta no Qualitor		
Descrição	Comunicar aos administradores do Qualitor sobre a necessidade de criação de uma pasta nova na ferramenta, para inserção de conhecimento	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Entradas	Necessidade de nova pasta	
Saídas	Proposta de nome da pasta e informação de pasta mãe	
Atividades	Comunicar	Comunicar aos administradores do Qualitor, por e-mail ou chat, de que uma nova pasta de conhecimento necessita ser criada
Ferramentas	E-mail ou chat	

Criar nova pasta no Qualitor		
Descrição	Criar uma nova pasta de conhecimento no Qualitor, e vinculá-la ao tipo adequado de artigo	
Papéis	Administrador do Qualitor	
Entradas	Proposta de nome da pasta e informação de pasta mãe	
Saídas	Pasta vinculada ao tipo de artigo	
Atividades	Criar pasta	Criar a pasta de conhecimento
	Vincular	Vincular a pasta de conhecimento ao tipo de artigo
	Comunicar	Comunicar ao autor do conhecimento, por e-mail ou chat, de que a nova pasta de conhecimento foi criada
Ferramentas	Qualitor E-mail ou chat	

Criar artigo no Qualitor		
Descrição	Cadastrar um novo artigo de conhecimento no Qualitor, mantendo no estado "Em elaboração"	
Papéis	Autor do Conhecimento	
Entradas	Informações para novo artigo Pasta vinculada ao tipo de artigo	
Saídas	Artigo de conhecimento cadastrado no Qualitor	
Atividades	Cadastrar	Cadastrar a proposta de artigo de conhecimento
	Salvar	Salvar uma versão inicial do artigo de conhecimento
Ferramentas	Qualitor	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Solicitar revisão de artigo existente no Qualitor		
Descrição	Solicitar que seja realizada uma revisão de conhecimento no Qualitor	
Papéis	Autor do conhecimento	
Considerações importantes	Serve para indicar o que precisa ser alterado no conhecimento e manter a informação visível para o autor e o revisor do conhecimento. Indicar, quando possível, se é uma revisão que será feita pelo próprio servidor que está solicitando a alteração ou se deve ser feita por outra pessoa ou equipe	
Entradas	Conhecimento cadastrado no Qualitor que necessita de revisão	
Saídas	Conhecimento cadastrado e marcado para revisão, com descrição de motivo	
Atividades	Solicitar revisão	Solicitar a revisão do artigo, informando motivo
Ferramentas	Qualitor	

Editar artigo no Qualitor		
Descrição	Atualizar um conhecimento existente ou solicitar a exclusão de um conhecimento existente	
Papéis	Autor do conhecimento	
Entradas	Conhecimento cadastrado e marcado para revisão, com descrição de motivo ou Artigo de conhecimento cadastrado no Qualitor	
Saídas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor	
Atividades	Analisar	Analisar as informações do conhecimento que necessitam revisão
	Alterar	Alterar as informações ou tornar obsoleto
Ferramentas	Qualitor	

Concluir elaboração do artigo no Qualitor		
Descrição	Indicar que a elaboração de novo artigo está concluída, por meio do comando "Concluir elaboração" do Qualitor	
Papéis	Autor do conhecimento	
Entradas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor	
Saídas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor e Marcação de conclusão	
Atividades	Concluir elaboração	Concluir a fase de elaboração do artigo na ferramenta, o que de fato publica o artigo
Ferramentas	Qualitor	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Solicitar aprovação de artigo no Qualitor		
Descrição	Solicitar que seja realizada uma revisão/aprovação de conhecimento novo no Qualitor	
Papéis	Autor do conhecimento	
Considerações importantes	Serve para indicar aos revisores o que foi criado ou alterado e gerar o histórico necessário. Indicar, quando possível, se será feita a revisão pelo próprio servidor que está realizando a edição do conhecimento ou se precisa ser feita por outra pessoa ou equipe	
Entradas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor	
Saídas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor, com descrição de motivo	
Atividades	Solicitar aprovação	Solicitar a aprovação do artigo, informando motivo
	Comunicar	Comunicar aos aprovadores de conhecimento, por e-mail ou chat, de que uma nova proposta de conhecimento necessita ser analisada e aprovada
Ferramentas	Qualitor E-mail ou chat	

Analisar artigo		
Descrição	Analisar o artigo com vistas a autorizar a sua publicação e utilização	
Papéis	Aprovador de Conhecimento	
Considerações importantes	Caso o conhecimento não seja aprovado, ele pode ser encaminhado novamente ao autor para novas alterações, quando então será alterado e submetido a uma nova análise	
Entradas	Artigo de conhecimento revisado no Qualitor	
Saídas	Conhecimento analisado e aprovado ou Conhecimento analisado e reprovado	
Atividades	Analisar	Analisar o conhecimento a partir da comunicação recebida por e-mail
	Aprovar	Aprovar (ou rejeitar) o conhecimento para publicação
Ferramentas	Qualitor	

Comunicar autor	
Descrição	Comunicar o Autor do conhecimento sobre a decisão de não aprovar para publicação o conhecimento submetido
Papéis	Aprovador de Conhecimento
Considerações importantes	Nesta comunicação deve constar se o conhecimento deve ser revisado ou se deve ser descartado
Entradas	Conhecimento analisado e reprovado



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Saídas	Autor comunicado	
Atividades	Comunicar	Comunicar o Autor do conhecimento acerca do resultado da análise
Ferramentas	E-mail ou chat	

Confirmar revisão no Qualitor		
Descrição	Indicar no sistema que o artigo já foi revisado. Retirar a marca de “Em revisão” do artigo	
Papéis	Aprovador de Conhecimento	
Entradas	Conhecimento analisado e aprovado	
Saídas	Conhecimento cadastrado e marcado como revisado na ferramenta	
Atividades	Confirmar revisão	Indicar a conclusão da revisão no Qualitor, através do comando “confirmar revisão”, indicando motivo
Ferramentas	Qualitor	

Comunicar equipes		
Descrição	Comunicar as equipes da Coordenadoria de Serviços de TIC sobre a publicação de uma revisão ou de um novo conhecimento	
Papéis	Aprovador de Conhecimento	
Entradas	Conhecimento cadastrado e marcado como revisado na ferramenta	
Saídas	Equipe comunicada	
Atividades	Comunicar	Comunicar, por e-mail, às equipes da Coordenadoria de Serviços de TIC acerca da aprovação do conhecimento analisado
Ferramentas	E-mail	