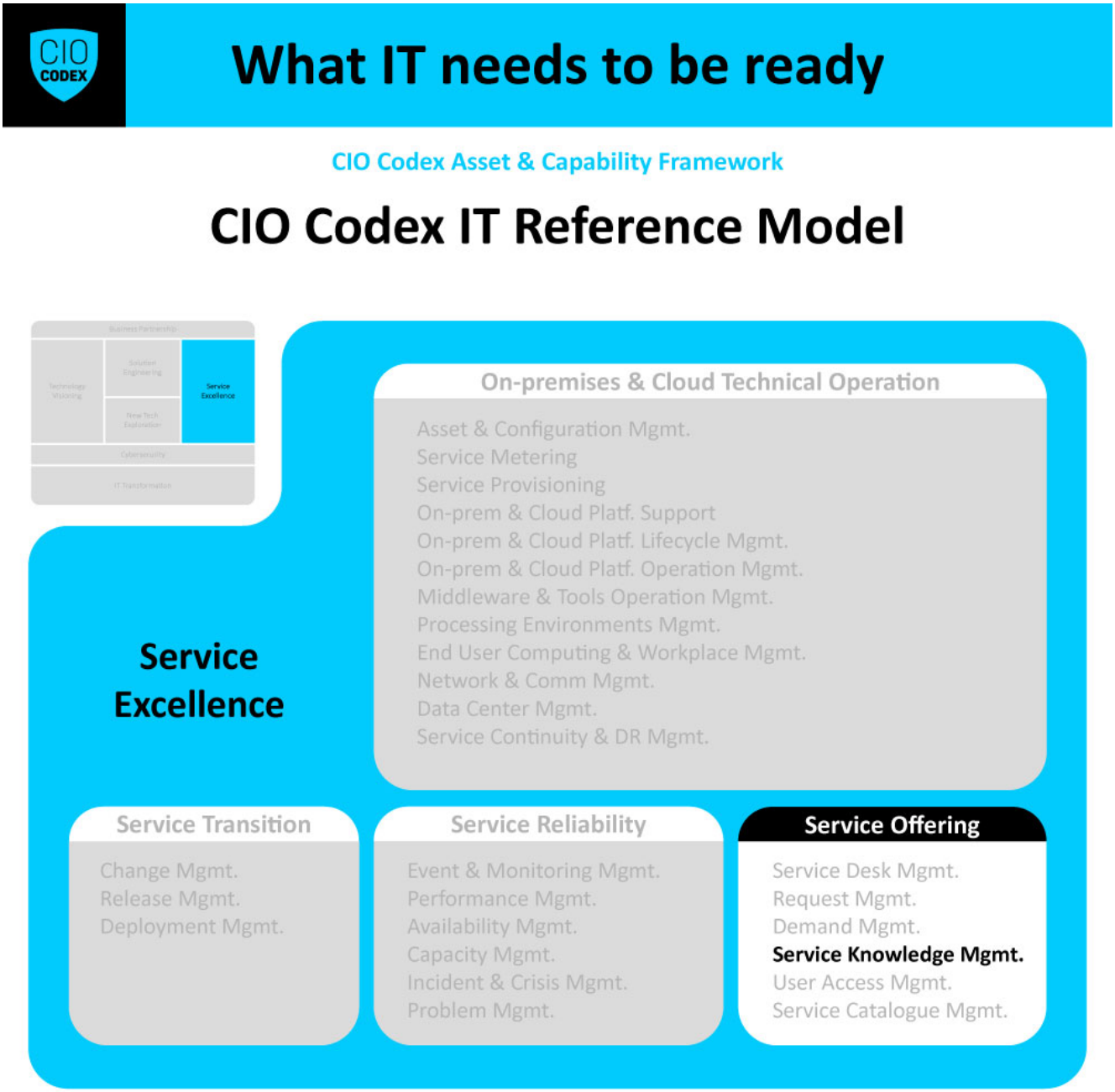
Service Knowledge Management



A Service Knowledge Management, inserida na macro capability de Service Offering e alinhada com a camada de Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, assume uma função de extrema importância na organização.

Seu papel crítico reside na garantia de que a organização capitalize seu conhecimento acumulado para aprimorar a qualidade dos serviços de TI, aumentar a eficiência operacional e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz.

A Service Knowledge Management está fundamentada em conceitos-chave que a definem e direcionam suas ações.

A Gestão de Conhecimento é o pilar inicial, englobando a coleta, organização e disseminação de informações e conhecimentos relevantes para a entrega de serviços de TI.

A Documentação de Procedimentos é outra faceta, envolvendo a criação e manutenção de documentos que descrevem os processos e procedimentos relacionados aos serviços de TI.

A Base de Conhecimento é um componente vital, servindo como um repositório centralizado de informações que contém soluções para problemas comuns, melhores práticas e documentação técnica.

A Transferência de Conhecimento é um processo ativo de compartilhamento de conhecimento entre equipes e indivíduos, promovendo a aprendizagem e a colaboração.

As características essenciais da Service Knowledge Management são notáveis.

Ela centraliza informações, reunindo e organizando dados em um local de fácil acesso, possibilitando que os membros da equipe localizem rapidamente o conhecimento necessário.

Além disso, contribui para a melhoria na resolução de incidentes, disponibilizando soluções para problemas previamente identificados e, assim, acelerando a resolução de incidentes, o que minimiza o impacto nos negócios.

A capacidade de apoiar a tomada de decisão é uma de suas características mais valiosas, fornecendo dados e informações que auxiliam na tomada de decisões informadas sobre o gerenciamento de serviços de TI.

A promoção da colaboração é outra característica crucial, facilitando a colaboração entre equipes, permitindo que compartilhem experiências e conhecimentos para benefício mútuo.

Além disso, a Service Knowledge Management documenta e promove melhores práticas no gerenciamento de serviços de TI, contribuindo para a excelência operacional.

A Service Knowledge Management possui um propósito claro: garantir que a organização disponha de um repositório robusto de informações abrangendo a documentação de procedimentos, soluções de problemas e outras informações relevantes.

Isso, por sua vez, facilita a resolução de incidentes, o suporte eficaz aos usuários e a otimização dos processos de TI.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, a Service Knowledge Management busca atingir diversos objetivos estratégicos.

Um deles é a Eficiência Operacional, contribuindo para a eficiência operacional ao prover acesso rápido e fácil a informações cruciais sobre os serviços de TI, o que reduz o tempo necessário para resolver problemas e tomar decisões.

A capacidade de fomentar a Inovação é outra prioridade, uma vez que permite que a equipe de TI aprenda com experiências passadas, identificando melhores práticas e oportunidades de melhoria contínua.

Além disso, a Service Knowledge Management busca proporcionar uma Vantagem Competitiva, sustentando a tomada de decisões estratégicas e melhorando a posição competitiva da organização no mercado.

Garantir que as informações de conhecimento estejam disponíveis para apoiar a gestão eficaz da infraestrutura de TI é um objetivo essencial, bem como a garantia de que a arquitetura de informação seja sólida e escalável, permitindo o armazenamento e a recuperação eficientes de conhecimento.

A implementação de sistemas e ferramentas de gestão de conhecimento que facilitem a criação, organização e disseminação de informações relevantes é parte integrante de seus objetivos.

Por fim, a integração da gestão do conhecimento nos processos operacionais é uma abordagem adotada para promover a cultura de compartilhamento de informações em toda a organização.

A Service Knowledge Management tem impactos significativos em várias dimensões

tecnológicas.

Em primeiro lugar, a infraestrutura de TI deve ser projetada para suportar o armazenamento seguro e acessível das informações de conhecimento.

Isso envolve servidores de bancos de dados e sistemas de armazenamento que garantem a integridade e disponibilidade das informações.

A arquitetura de informação desempenha um papel crucial, pois deve ser projetada para acomodar eficazmente o armazenamento e a recuperação de informações de conhecimento, considerando a escalabilidade e a segurança necessárias.

A implementação de sistemas e ferramentas de gestão de conhecimento é uma parte fundamental, garantindo que a criação, organização e disseminação de informações ocorram de maneira eficaz e que o conhecimento seja facilmente acessível.

Manter um conhecimento atualizado de ameaças e melhores práticas de segurança é essencial, tornando a cibersegurança uma prioridade.

Por fim, a integração da gestão do conhecimento nos processos operacionais é uma abordagem que otimiza a alocação de recursos e promove a entrega eficaz dos serviços de TI.

Em síntese, a Service Knowledge Management desempenha um papel vital no cenário de serviços de TI, alavancando o conhecimento para aprimorar a qualidade, eficiência e competitividade da organização.

É uma capability essencial que contribui diretamente para o sucesso operacional e estratégico da organização.

Conceitos e Características

A Service Knowledge Management desempenha um papel crítico na garantia de que a organização aproveite seu conhecimento acumulado para melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a eficiência e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz.

É uma peça-chave no quebra-cabeça do sucesso operacional e na busca contínua pela

excelência em serviços de TI.

Conceitos

- Gestão de Conhecimento: Envolve a coleta, organização e disseminação de informações e conhecimentos relevantes para a prestação de serviços de TI.
- Documentação de Procedimentos: Compreende a criação e manutenção de documentos que descrevem os processos e procedimentos relacionados aos serviços de TI.
- Base de Conhecimento: Refere-se a um repositório centralizado de informações que contém soluções para problemas comuns, melhores práticas e documentação técnica.
- Transferência de Conhecimento: Processo de compartilhamento ativo de conhecimento entre equipes e indivíduos, promovendo a aprendizagem e a colaboração.

Características

- Centralização de Informações: Reúne e organiza informações em um local de fácil acesso, permitindo que os membros da equipe encontrem rapidamente o conhecimento necessário.
- Melhoria na Resolução de Incidentes: Ao disponibilizar soluções de problemas previamente identificadas, acelera a resolução de incidentes, minimizando o impacto nos negócios.
- Apoio à Tomada de Decisão: Fornece dados e informações que auxiliam na tomada de decisões informadas sobre o gerenciamento de serviços de TI.
- Promoção da Colaboração: Facilita a colaboração entre equipes, permitindo que compartilhem experiências e conhecimentos para benefício mútuo.
- Melhores Práticas: Documenta e promove melhores práticas no

gerenciamento de serviços de TI, contribuindo para a excelência operacional.

Propósito e Objetivos

A capability de Service Knowledge Management é essencial para a gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI.

Seu propósito é garantir que a organização disponha de um repositório robusto de informações que abrange a documentação de procedimentos, soluções de problemas e outras informações relevantes.

Isso, por sua vez, facilita a resolução de incidentes, o suporte eficaz aos usuários e a otimização dos processos de TI.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, a Service Knowledge Management busca atingir os seguintes objetivos:

- Eficiência Operacional: Contribuir para a eficiência operacional, fornecendo acesso rápido e fácil a informações cruciais sobre os serviços de TI, reduzindo o tempo necessário para resolver problemas e tomar decisões.
- Inovação: Fomentar a inovação ao permitir que a equipe de TI aprenda com experiências passadas, identificando melhores práticas e oportunidades de melhoria contínua.
- Vantagem Competitiva: prover informações que sustentam a tomada de decisões estratégicas, melhorando a vantagem competitiva da organização no mercado.
- Infraestrutura: Assegurar que as informações de conhecimento estejam disponíveis para apoiar a gestão eficaz da infraestrutura de TI.

- Arquitetura: Garantir que a arquitetura de informação seja sólida e escalável, permitindo o armazenamento e a recuperação eficientes de conhecimento.
- Sistemas: Implementar sistemas e ferramentas de gestão de conhecimento que facilitem a criação, organização e disseminação de informações relevantes.
- Modelo Operacional: Integrar a gestão do conhecimento nos processos operacionais para promover a cultura de compartilhamento de informações.

Impacto na Tecnologia

A capability de Service Knowledge Management tem impactos significativos em várias dimensões tecnológicas:

- Infraestrutura: A infraestrutura de TI deve suportar o armazenamento seguro e acessível das informações de conhecimento, incluindo servidores de bancos de dados e sistemas de armazenamento.
- Arquitetura: A arquitetura de informação deve ser projetada para acomodar eficazmente o armazenamento e a recuperação de informações de conhecimento, considerando a escalabilidade e a segurança.
- Sistemas: Implementação de sistemas e ferramentas de gestão de conhecimento que permitam a criação, organização e disseminação de informações relevantes, garantindo a usabilidade e a acessibilidade adequadas.
- Cybersecurity: Manter um conhecimento atualizado de ameaças e melhores práticas de segurança é essencial.
- Modelo Operacional: Integração da gestão do conhecimento nos processos operacionais, incentivando o compartilhamento de informações e a aprendizagem contínua em toda a organização.

Roadmap de Implementação

A capability de Service Knowledge Management, inserida na macro capability Service Offering e situada na camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI.

Essa capability é fundamental para melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a eficiência e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz.

Neste contexto, um roadmap de implementação, considerando os principais pontos do CIO Codex Capability Framework:

- Definição de Objetivos Estratégicos: O primeiro passo é definir claramente os objetivos estratégicos da Service Knowledge Management, alinhados com a visão e missão da organização. Isso estabelecerá a direção para a implementação bem-sucedida.
- Identificação de Recursos e Stakeholders: Identifique os recursos necessários, incluindo pessoal qualificado, ferramentas de gestão de conhecimento e sistemas de armazenamento de informações. Identifique também os principais stakeholders que serão envolvidos no processo.
- Avaliação de Ativos de Conhecimento: Realize uma avaliação abrangente dos ativos de conhecimento existentes na organização, como documentos, procedimentos e soluções de problemas. Identifique lacunas e áreas de melhoria.
- Desenvolvimento de uma Base de Conhecimento: Crie uma base de conhecimento centralizada que inclua documentação de procedimentos, melhores práticas e informações técnicas relevantes. Utilize ferramentas apropriadas para armazenar e organizar esses recursos.
- Implementação de Processos de Transferência de Conhecimento: Desenvolva processos eficazes de transferência de conhecimento entre equipes e indivíduos. Promova uma cultura de colaboração e aprendizado contínuo.
- Treinamento e Capacitação da Equipe: Certifique-se de que a equipe esteja adequadamente treinada para usar as ferramentas de gestão de conhecimento e seguir os processos estabelecidos.

- Integração com Processos Operacionais: Integre a Service Knowledge Management aos processos operacionais da organização, garantindo que o conhecimento seja facilmente acessível durante a execução das atividades diárias.
- Estabelecimento de Métricas de Desempenho: Defina indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a eficácia da Service Knowledge Management, como o tempo médio de resolução de incidentes e a taxa de utilização da base de conhecimento.
- Promoção da Cultura de Compartilhamento de Conhecimento: Incentive ativamente a cultura de compartilhamento de informações, reconhecendo e recompensando a contribuição da equipe para a base de conhecimento.
- Monitoramento e Melhoria Contínua: Estabeleça um processo de monitoramento contínuo da Service Knowledge Management, revisando regularmente os processos para garantir que estejam atualizados e alinhados com as necessidades em evolução da organização.
- Alinhamento Estratégico: Certifique-se de que a Service Knowledge Management esteja alinhada com a estratégia de TI e de negócios da organização, apoiando a tomada de decisões informadas e a busca pela excelência operacional.

A implementação bem-sucedida da Service Knowledge Management é essencial para garantir que a organização aproveite plenamente seu conhecimento acumulado, otimize seus processos de TI e forneça serviços de alta qualidade aos usuários.

Essa capability desempenha um papel vital no sucesso operacional e contribui significativamente para a excelência em serviços de TI.

Portanto, seguir o roadmap delineado acima, considerando as particularidades da organização, é fundamental para alcançar os benefícios esperados.

Melhores Práticas de Mercado

A Service Knowledge Management desempenha um papel fundamental na

organização, permitindo que o conhecimento acumulado seja aproveitado para melhorar a qualidade dos serviços de TI, aumentar a eficiência e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz.

Melhores Práticas de Mercado para Service Knowledge Management:

- Estruturação da Base de Conhecimento: Implementar uma base de conhecimento bem estruturada que categoriza informações de forma clara, facilitando a recuperação rápida de dados relevantes para resolução de problemas e tomada de decisões.
- Atualização Regular: Manter a base de conhecimento atualizada com informações precisas e relevantes. Isso requer uma revisão constante dos documentos e uma cultura de contribuição de conhecimento por parte dos membros da equipe.
- Padronização de Documentação: Estabelecer padrões para a documentação de procedimentos, garantindo consistência e facilitando a compreensão de informações técnicas.
- Ferramentas de Busca Avançadas: Implementar ferramentas de busca avançadas que permitam a localização eficiente de informações na base de conhecimento, incluindo recursos de pesquisa semântica.
- Acesso Controlado: Gerenciar o acesso à base de conhecimento, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam visualizar e contribuir com informações sensíveis.
- Treinamento e Capacitação: Oferecer treinamento e capacitação para equipe sobre como usar efetivamente a base de conhecimento, incentivando seu uso como recurso principal.
- Integração com Processos: Integrar a base de conhecimento aos processos operacionais, de modo que seja consultada naturalmente ao lidar com incidentes, problemas e mudanças.
- Monitoramento de Utilização: Acompanhar a utilização da base de conhecimento e medir sua eficácia na resolução de incidentes e na tomada de decisões para identificar áreas de melhoria.
- Feedback e Melhoria Contínua: Estabelecer um mecanismo de feedback para que os usuários possam avaliar a eficácia da base de conhecimento e

sugerir melhorias. As melhorias devem ser implementadas de forma contínua.

- Governança de Dados: Implementar uma governança sólida de dados para garantir a qualidade e a integridade das informações na base de conhecimento.

Essas melhores práticas de mercado garantem que a base de conhecimento seja uma ferramenta valiosa que promove a excelência operacional e contribui para o sucesso das operações de TI.

Desafios Atuais

A Capability de Service Knowledge Management, inserida na macro capability Service Offering e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na organização, garantindo a utilização eficaz do conhecimento acumulado para aprimorar a qualidade dos serviços, aumentar a eficiência e satisfazer as necessidades dos usuários.

Contudo, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam diversos desafios atuais que refletem a realidade do mercado e que devem ser superados para alcançar excelência nessa área.

- Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais desafios atuais relacionados à Service Knowledge Management são os seguintes:
- Captura e Organização Eficientes: Capturar e organizar o conhecimento de forma eficiente em um repositório centralizado representam desafios significativos, especialmente quando se lida com informações em constante evolução.
- Engajamento da Equipe: Motivar a equipe a contribuir ativamente com o compartilhamento de conhecimento é um desafio, pois requer uma cultura organizacional que valorize a colaboração e a aprendizagem contínua.
- Manutenção da Atualização: Garantir que o conhecimento armazenado

esteja atualizado e relevante é um desafio constante, pois as informações rapidamente se tornam obsoletas em um ambiente tecnológico em constante mudança.

- Padronização da Documentação: Padronizar a documentação de procedimentos e soluções de problemas pode ser um desafio, pois diferentes equipes podem ter abordagens diversas.
- Integração com Processos de TI: Integrar efetivamente a Service Knowledge Management nos processos operacionais de TI pode ser complexo, requerendo alinhamento com outras capabilities e macro capabilities.
- Acessibilidade e Usabilidade: Garantir que a base de conhecimento seja facilmente acessível e utilizável por todos os membros da equipe é um desafio que envolve design e usabilidade eficazes.
- Segurança e Confidencialidade: Manter a segurança e a confidencialidade das informações sensíveis enquanto as torna acessíveis para a equipe é um equilíbrio delicado.
- Mudança Cultural: Transformar a cultura organizacional para uma mentalidade de compartilhamento de conhecimento pode ser um desafio, exigindo esforços de liderança e conscientização.
- Gestão do Ciclo de Vida do Conhecimento: Gerenciar o ciclo de vida do conhecimento, desde a captura até a desativação, é complexo e requer políticas e práticas bem definidas.
- Medição de Impacto: Medir o impacto da Service Knowledge Management nos resultados operacionais e na satisfação do cliente é desafiador, mas fundamental para demonstrar seu valor.

Esses desafios atuais destacam a importância estratégica da Service Knowledge Management na gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI.

Para superá-los, as organizações devem investir em tecnologias de gestão do conhecimento, promover uma cultura de colaboração e aprendizagem, estabelecer processos sólidos e focar na atualização constante das informações.

A Service Knowledge Management não apenas contribui para a eficiência operacional,

mas também impulsiona a inovação, sustenta a vantagem competitiva e fortalece a infraestrutura de TI, garantindo que o conhecimento esteja sempre disponível para apoiar a excelência em serviços de TI.

Nesse cenário dinâmico, a capacidade de capturar, organizar e compartilhar conhecimento de forma eficaz se torna um fator crítico para o sucesso das operações de TI e para o atendimento das demandas em constante evolução dos usuários e do mercado.

Tendências para o Futuro

A Service Knowledge Management, como parte integrante da macro capability Service Offering e da camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TI.

Para compreender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, é essencial analisar as tendências e expectativas para o futuro.

As tendências que se destacam neste contexto são as seguintes:

- Inteligência Artificial na Gestão do Conhecimento: A adoção de inteligência artificial para classificar, organizar e recuperar informações será amplamente implementada. Chatbots e assistentes virtuais poderão responder a perguntas com base no conhecimento acumulado.
- Aprendizado de Máquina para Análise de Dados: O uso de aprendizado de máquina na análise de dados será aprimorado. Isso permitirá a identificação de padrões e tendências nos dados de conhecimento, contribuindo para decisões mais informadas.
- Gestão de Conhecimento em Nuvem: A migração para soluções de gestão de conhecimento baseadas em nuvem se intensificará, oferecendo maior acessibilidade e escalabilidade.
- Realidade Aumentada para Treinamento: A realidade aumentada será empregada no treinamento de equipes, permitindo a visualização prática

de procedimentos e soluções de problemas.

- Blockchain para Autenticidade de Documentos: A tecnologia blockchain será usada para garantir a autenticidade e a integridade dos documentos de conhecimento, aumentando a confiabilidade das informações.
- Colaboração Virtual Global: Com equipes cada vez mais distribuídas geograficamente, as ferramentas de colaboração virtual se tornarão essenciais para compartilhar conhecimento de forma eficaz.
- Análise Preditiva de Conhecimento: A análise preditiva será aplicada ao conhecimento acumulado para antecipar problemas e tendências, ajudando na tomada de decisões proativas.
- Acessibilidade e Inclusão: A preocupação com a acessibilidade e a inclusão será refletida na gestão do conhecimento, com a criação de conteúdo acessível a todos os colaboradores.
- Gestão de Conteúdo Multimídia: O aumento do uso de conteúdo multimídia, como vídeos e podcasts, exigirá ferramentas de gestão de conhecimento que suportem esse tipo de mídia.
- Cultura de Compartilhamento de Conhecimento: A promoção de uma cultura de compartilhamento de conhecimento será uma prioridade, incentivando os colaboradores a contribuírem ativamente para o repositório de conhecimento.

Essas tendências refletem a contínua evolução da Service Knowledge Management em resposta às demandas crescentes por acesso rápido e eficiente ao conhecimento relevante.

A capacidade de adaptar-se a essas tendências será fundamental para garantir a qualidade dos serviços de TI, a eficiência operacional e a satisfação dos usuários, consolidando assim a posição da organização na busca pela excelência em serviços de TI.

KPIs Usuais

A capability de Service Knowledge Management, inserida na camada Service Excellence e pertencente à macro capability Service Offering, desempenha um papel crítico na gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TI.

É uma peça-chave no quebra-cabeça do sucesso operacional e na busca contínua pela excelência em serviços de TI.

Nesse contexto, uma lista dos principais KPIs usuais relacionados ao Service Knowledge Management, alinhados com o CIO Codex Capability Framework:

- Taxa de Atualização da Base de Conhecimento (Knowledge Base Update Rate): Mede com que frequência a base de conhecimento é atualizada com novas informações e soluções relevantes.
- Tempo Médio de Resposta a Solicitações de Informação (Average Response Time to Information Requests): Avalia o tempo necessário para prover informações solicitadas por membros da equipe ou usuários.
- Taxa de Acesso à Base de Conhecimento (Knowledge Base Access Rate): Calcula a frequência com que os membros da equipe acessam a base de conhecimento para obter informações.
- Nível de Satisfação dos Usuários com a Base de Conhecimento (User Satisfaction Level with Knowledge Base): Mede a satisfação dos usuários em relação à utilidade e eficácia da base de conhecimento.
- Taxa de Resolução de Incidentes por meio da Base de Conhecimento (Incident Resolution Rate through Knowledge Base): Avalia quantos incidentes são resolvidos com sucesso usando informações da base de conhecimento.
- Taxa de Adoção da Gestão de Conhecimento (Knowledge Management Adoption Rate): Calcula a proporção de equipes que adotaram práticas de gestão de conhecimento.
- Taxa de Documentação de Procedimentos Críticos (Critical Procedures Documentation Rate): Mede a extensão em que os procedimentos críticos estão documentados de forma adequada.

- Taxa de Recuperação de Conhecimento (Knowledge Retrieval Rate): Avalia a eficiência na recuperação de informações de conhecimento quando necessário.
- Nível de Precisão das Informações na Base de Conhecimento (Accuracy Level of Knowledge Base Information): Mede a precisão das informações contidas na base de conhecimento.
- Taxa de Compartilhamento de Conhecimento entre Equipes (Knowledge Sharing Rate among Teams): Calcula a frequência com que as equipes compartilham ativamente conhecimento entre si.
- Taxa de Cumprimento de Prazos na Atualização da Base de Conhecimento (Knowledge Base Update Deadline Compliance Rate): Avalia o cumprimento dos prazos estabelecidos para atualizar a base de conhecimento.
- Taxa de Uso de Boas Práticas Documentadas (Usage Rate of Documented Best Practices): Mede o quanto as boas práticas documentadas são aplicadas nas operações de TI.
- Tempo Médio de Treinamento em Gestão de Conhecimento (Average Knowledge Management Training Time): Calcula o tempo médio necessário para treinar a equipe em práticas de gestão de conhecimento.
- Taxa de Aderência aos Padrões de Documentação (Documentation Standards Adherence Rate): Avalia o quão bem as equipes aderem aos padrões de documentação estabelecidos.
- Taxa de Resolução de Problemas com o Uso da Base de Conhecimento (Problem Resolution Rate using Knowledge Base): Mede quantos problemas são resolvidos com êxito com o auxílio da base de conhecimento.

Esses KPIs desempenham um papel crucial na avaliação do desempenho da Service Knowledge Management e na garantia de que a organização aproveite seu conhecimento acumulado para melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a eficiência e atender às necessidades dos usuários de forma eficaz.

A análise constante desses indicadores possibilita a otimização dos processos de TI e o alcance da excelência operacional.

Exemplos de OKRs

A capability de Service Knowledge Management na macro capability Service Offering da camada Service Excellence desempenha um papel fundamental na gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI.

Esta capability abrange a documentação de procedimentos, soluções de problemas e informações relevantes, facilitando a resolução de incidentes e o suporte eficaz aos usuários.

A seguir, são apresentados exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) relacionados a esta capability:

Centralização do Conhecimento

Objetivo: Centralizar o conhecimento relacionado aos serviços de TI em uma base de conhecimento acessível a toda a equipe.

- KR1: Implementar uma plataforma de base de conhecimento que abranja todos os serviços e procedimentos.
- KR2: Assegurar que 100% das informações críticas estejam documentadas na base de conhecimento.
- KR3: Treinar a equipe para utilizar eficazmente a base de conhecimento.

Melhoria na Resolução de Incidentes

Objetivo: Facilitar a resolução de incidentes de forma mais rápida e eficaz por meio do acesso a conhecimentos relevantes.

- KR1: Reduzir o tempo médio de resolução de incidentes em 20% através do uso da base de conhecimento.

- KR2: Alcançar uma taxa de resolução de incidentes no primeiro contato de 80% com base nas informações disponíveis na base de conhecimento.
- KR3: Monitorar o feedback dos usuários sobre a eficácia da base de conhecimento e realizar melhorias conforme necessário.

Suporte Proativo aos Usuários

Objetivo: prover suporte proativo aos usuários ao disponibilizar informações úteis antes mesmo que eles enfrentem problemas.

- KR1: Implementar um sistema de notificação proativa de informações relevantes aos usuários.
- KR2: Reduzir o número de incidentes relatados pelos usuários por meio do acesso prévio às informações na base de conhecimento.
- KR3: Realizar treinamentos regulares para a equipe de suporte sobre como utilizar informações proativamente.

Compartilhamento de Melhores Práticas

Objetivo: Promover o compartilhamento de melhores práticas e lições aprendidas dentro da equipe de suporte.

- KR1: Estabelecer um fórum ou plataforma para compartilhamento de lições aprendidas e melhores práticas.
- KR2: Reconhecer e premiar os membros da equipe que contribuíram significativamente com o compartilhamento de conhecimento.
- KR3: Realizar sessões regulares de revisão de incidentes para identificar oportunidades de melhorias baseadas em conhecimento.

Gestão de Atualizações de Conhecimento

Objetivo: Garantir que o conhecimento documentado esteja atualizado e reflete as mudanças nos serviços de TI.

- KR1: Implementar um processo de revisão regular da base de conhecimento para atualização de informações.
- KR2: Realizar auditorias trimestrais para identificar e corrigir informações desatualizadas.
- KR3: Manter um registro de todas as alterações realizadas na base de conhecimento.

Esses OKRs destacam a importância crítica da capability de Service Knowledge Management na macro capability Service Offering, dentro da camada Service Excellence.

Ao centralizar o conhecimento, melhorar a resolução de incidentes, prover suporte proativo, promover o compartilhamento de melhores práticas e garantir a gestão de atualizações de conhecimento, esta capability contribui significativamente para a eficácia operacional da equipe de suporte de TI e para a satisfação dos usuários.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Service Knowledge Management, inserida na macro capability Service Offering e na camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI.

Para avaliar a maturidade desta capability dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, foram desenvolvidos critérios de avaliação de maturidade, inspirados no modelo CMMI, que abrangem cinco níveis de maturidade:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de gerenciar o conhecimento de serviços de TI.
- Ausência de políticas e procedimentos para a gestão do conhecimento.
- Não existe documentação de procedimentos, soluções de problemas ou informações relevantes.
- Falta de ferramentas para facilitar o compartilhamento de conhecimento.
- Não há métricas para avaliar a eficácia da gestão de conhecimento de serviços de TI.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância da Service Knowledge Management.
- Processos básicos estão em desenvolvimento, mas não são consistentes.
- Início da documentação de procedimentos e soluções de problemas.
- Começam a ser implementadas ferramentas simples para o compartilhamento de conhecimento.
- Tentativas iniciais de medir a eficácia da gestão de conhecimento.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e procedimentos para Service Knowledge Management estão documentados e comunicados.
- Processos são consistentemente seguidos e bem definidos.
- Documentação de procedimentos, soluções de problemas e informações relevantes é uma prática comum.
- Utilização de ferramentas avançadas para facilitar o compartilhamento e a gestão de conhecimento.

- Métricas são usadas para avaliar a eficácia da gestão de conhecimento.

Nível de Maturidade Gerenciado

- Service Knowledge Management é monitorado e medido regularmente.
- Processos são altamente eficazes e adaptáveis às mudanças nas necessidades do negócio.
- Documentação de procedimentos, soluções de problemas e informações relevantes é atualizada continuamente.
- Uso de ferramentas avançadas e tecnologias emergentes para a gestão de conhecimento.
- Análise de tendências e implementação de melhorias contínuas são parte integrante da gestão de conhecimento.

Nível de Maturidade Otimizado

- Service Knowledge Management é altamente automatizado e eficaz.
- Processos são altamente otimizados e adaptáveis às mudanças nas demandas dos usuários e negócios.
- Documentação é atualizada em tempo real e acessível a toda a organização.
- Uso de tecnologias avançadas, como IA e aprendizado de máquina, para a gestão de conhecimento.
- Previsão proativa de necessidades de conhecimento e otimização contínua são integradas à estratégia de gestão de conhecimento.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar e aprimorar a capability Service Knowledge Management, garantindo a gestão eficaz e o compartilhamento de conhecimento relacionado aos serviços de TI.

À medida que a organização avança nos níveis de maturidade, sua capacidade de gerenciar e compartilhar conhecimento de forma eficiente e adaptável às mudanças nas demandas do ambiente de negócios aumenta, resultando em operações de TI mais eficazes e alinhadas com as necessidades da organização.

Convergência com Frameworks de Mercado

No contexto do CIO Codex Capability Framework, a capability de Service Knowledge Management, vinculada à macro capability Service Offering e integrada à camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na gestão e disseminação do conhecimento pertinente aos serviços de TI.

Esta capability permite que informações vitais sejam devidamente catalogadas, acessíveis e atualizadas, oferecendo suporte à tomada de decisões informadas e à resolução ágil de incidentes.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto dez frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: O COBIT enfatiza a governança de TI, onde a gestão eficaz do conhecimento é fundamental. A capability de Service Knowledge Management alinha-se ao COBIT ao proporcionar estruturas e práticas para o gerenciamento de informações, apoiando a governança e gestão de TI empresarial.

ITIL

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: O ITIL atribui grande valor à gestão de conhecimento dentro do gerenciamento de serviços de TI. Esta capability está em perfeita sinergia com o ITIL, dado que ambos buscam melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços de TI por meio de práticas de gerenciamento de conhecimento estruturado.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O SAFe foca na entrega ágil de valor e, embora não se concentre especificamente no gerenciamento de conhecimento, a capability de Service Knowledge Management apoia esse framework ao facilitar a rápida disseminação de conhecimento essencial para as equipes ágeis.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O PMI centra-se no gerenciamento de projetos, onde o conhecimento efetivo é um ativo valioso. Esta capability contribui para o PMI ao assegurar que o conhecimento gerado em projetos seja capturado e disponibilizado para uso futuro.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O CMMI foca na maturidade dos processos e na melhoria contínua, áreas nas quais o gerenciamento de conhecimento é benéfico. Esta capability ajuda as organizações a alcançarem níveis mais altos de

maturidade por meio da gestão sistemática do conhecimento.

TOGAF

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: Embora o TOGAF seja um framework de arquitetura empresarial e não trate diretamente do gerenciamento de conhecimento, esta capability pode apoiar a arquitetura de TI ao prover um repositório de conhecimento organizado.

DevOps SRE

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: A cultura DevOps e a engenharia de confiabilidade do site (SRE) são melhoradas quando suportadas por uma base sólida de conhecimento compartilhado, o que é facilitado pela capability de Service Knowledge Management.

NIST

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: O foco do NIST está em padrões e diretrizes de segurança, que podem ser sustentados por uma gestão de conhecimento eficiente, garantindo a conformidade e a disseminação de práticas de segurança.

Six Sigma

- Nível de Convergência: Médio

- Racional: O Six Sigma e a gestão de conhecimento se complementam na busca pela excelência operacional e na minimização de defeitos, com a capability de Service Knowledge Management facilitando o acesso a informações críticas para análise e melhoria de processos.

Lean IT

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O Lean IT busca maximizar o valor e minimizar o desperdício, algo que a gestão estruturada do conhecimento apoia ao assegurar que as informações necessárias estejam disponíveis para a tomada de decisão eficiente.

A implementação e maturação da capability de Service Knowledge Management exigem uma abordagem estratégica que considera a coleta, armazenamento, compartilhamento e atualização do conhecimento.

O estabelecimento de KPIs, como a frequência de uso dos repositórios de conhecimento e a satisfação dos usuários com as informações disponíveis, pode prover medidas quantificáveis da eficácia do avanço da maturidade e alinhamento com frameworks de mercado.

Processos e Atividades

Develop Knowledge Management Plans

Desenvolver planos de gestão do conhecimento em serviços é essencial para garantir que todas as informações e conhecimentos necessários estejam disponíveis, acessíveis e organizados de maneira eficiente.

Este processo envolve a criação de um plano abrangente que define como a

informação será coletada, organizada, armazenada e disseminada.

As atividades incluem a identificação das necessidades de conhecimento, a definição de políticas e procedimentos de gestão do conhecimento, a seleção de ferramentas e tecnologias apropriadas e a definição de métricas para monitorar a eficácia do plano.

A colaboração interdepartamental é fundamental para garantir que todos os aspectos das necessidades de conhecimento sejam abordados.

A documentação clara e precisa do plano de gestão do conhecimento garante que todas as partes interessadas compreendam suas responsabilidades e os objetivos do processo, proporcionando um roteiro detalhado para a gestão eficaz do conhecimento em serviços de TI.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Identify Knowledge Needs	Identificar as necessidades de conhecimento para a gestão de serviços.	Necessidades de negócio, feedback de usuários	Necessidades de conhecimento identificadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Define Knowledge Policies	Definir políticas para a gestão de conhecimento.	Necessidades de conhecimento, melhores práticas	Políticas de conhecimento definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
3	Select Tools and Technologies	Selecionar ferramentas e tecnologias apropriadas para a gestão do conhecimento.	Políticas de conhecimento, necessidades de conhecimento	Ferramentas e tecnologias selecionadas	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
4	Develop Knowledge Procedures	Desenvolver procedimentos detalhados para a gestão do conhecimento.	Ferramentas e tecnologias, políticas de conhecimento	Procedimentos de conhecimento desenvolvidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Knowledge Plan	Documentar o plano de gestão do conhecimento e obter aprovação.	Procedimentos de conhecimento, políticas de conhecimento	Plano de gestão de conhecimento documentado	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

Identify Knowledge Requirements

Identificar os requisitos para a gestão do conhecimento é fundamental para garantir que todas as informações necessárias sejam coletadas, organizadas e disponibilizadas de maneira eficiente.

Este processo envolve a coleta de dados para determinar as necessidades específicas de conhecimento, incluindo a análise de processos atuais e a identificação de lacunas de conhecimento.

As atividades incluem a realização de entrevistas com stakeholders, a análise de dados históricos, a utilização de ferramentas de análise para identificar tendências e a definição de requisitos específicos para a gestão do conhecimento.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é essencial para garantir que todos os aspectos das necessidades de conhecimento sejam capturados e compreendidos.

A documentação dos requisitos de conhecimento fornece uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias eficazes de gestão do conhecimento e garante que todos os stakeholders estejam alinhados quanto às expectativas e objetivos.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Conduct Stakeholder Interviews	Realizar entrevistas com stakeholders para entender necessidades de conhecimento.	Necessidades de stakeholders, dados históricos	Entrevistas realizadas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Analyze Current Processes	Analisar os processos atuais para identificar lacunas de conhecimento.	Dados de processos, feedback de stakeholders	Lacunas de conhecimento identificadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Identify Knowledge Gaps	Identificar lacunas de conhecimento com base na análise dos processos.	Lacunas de conhecimento, feedback de stakeholders	Gaps de conhecimento identificados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Define Knowledge Requirements	Definir os requisitos de conhecimento necessários para preencher as lacunas identificadas.	Gaps de conhecimento, melhores práticas	Requisitos de conhecimento definidos	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
5	Document Knowledge Requirements	Documentar todos os requisitos de conhecimento identificados.	Requisitos de conhecimento, feedback de stakeholders	Requisitos de conhecimento documentados	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

Implement Knowledge Management Solutions

Implementar as soluções de gestão do conhecimento conforme planejado é crucial para garantir que as informações e conhecimentos necessários estejam disponíveis e acessíveis de maneira eficiente.

Este processo envolve a execução das atividades definidas no plano de gestão do conhecimento, incluindo a instalação e configuração de ferramentas e tecnologias, a coleta e organização de informações, e a formação de equipes para gerenciar o conhecimento.

As atividades incluem a implementação de sistemas de gestão de conhecimento, a criação de bases de conhecimento, a documentação de processos e a promoção do uso das soluções implementadas.

A utilização de tecnologias avançadas e automação pode melhorar significativamente a eficiência e a precisão na gestão do conhecimento.

A documentação de todas as atividades é crucial para garantir a rastreabilidade e a

transparência, além de fornecer informações valiosas para a análise e melhoria contínua dos processos de gestão do conhecimento.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Configure Knowledge Tools	Configurar ferramentas e tecnologias de gestão do conhecimento.	Ferramentas selecionadas, plano de conhecimento	Ferramentas configuradas	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
2	Collect Knowledge Information	Coletar e organizar informações de conhecimento.	Dados de conhecimento, ferramentas configuradas	Informações de conhecimento coletadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Create Knowledge Base	Criar base de conhecimento para armazenar informações.	Informações de conhecimento, ferramentas configuradas	Base de conhecimento criada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Document Knowledge Processes	Documentar processos e procedimentos de gestão do conhecimento.	Base de conhecimento, melhores práticas	Processos documentados	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
5	Promote Knowledge Solutions	Promover o uso das soluções de gestão do conhecimento implementadas.	Processos documentados, base de conhecimento	Uso das soluções promovido	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

Monitor Knowledge Performance

Monitorar continuamente o desempenho da gestão do conhecimento é essencial para garantir que as atividades estejam alinhadas com os objetivos de negócios e que as informações sejam utilizadas de forma eficiente.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre a performance das atividades de gestão do conhecimento, utilizando ferramentas de monitoramento para identificar áreas de melhoria.

As atividades incluem a definição de métricas de desempenho, o monitoramento em tempo real das atividades de conhecimento, a geração de relatórios de desempenho e a realização de revisões periódicas.

A análise dos dados coletados ajuda a identificar tendências e padrões que podem ser usados para melhorar os processos e aumentar a eficácia da gestão do conhecimento.

A documentação e a comunicação dos resultados do monitoramento são essenciais para garantir que as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho para a gestão do conhecimento.	Plano de gestão de conhecimento, melhores práticas	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

2	Monitor Knowledge Activities	Monitorar as atividades de gestão do conhecimento em tempo real.	Informações de conhecimento, ferramentas de monitoramento	Dados de monitoramento coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Analyze Performance Data	Analisar os dados de desempenho das atividades de gestão do conhecimento.	Dados de monitoramento, métricas de desempenho	Relatório de análise de desempenho	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology
4	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos para as partes interessadas.	Relatório de análise de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Conduct Performance Reviews	Conduzir revisões periódicas de desempenho com as partes interessadas.	Relatórios de desempenho, feedback dos stakeholders	Revisões de desempenho realizadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

Review and Optimize Knowledge Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão do conhecimento com base nos resultados obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de suporte técnico.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de gestão do conhecimento.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de gestão do conhecimento continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Evaluate Knowledge Performance	Avaliar o desempenho das atividades de gestão do conhecimento.	Dados de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Update Knowledge Processes	Atualizar os processos de gestão do conhecimento para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de gestão de conhecimento atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos de gestão do conhecimento.	Processos de gestão de conhecimento atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável