

Ensaio_Base de Conhecimento 11-11-2019

Bizagi Process Modeler

APRESENTAÇÃO

Esse documento foi desenvolvido durante o ensaio e testes para aplicação da minuta de metodologia para a gestão de processos de negócio da Controladoria-Geral da União e dos seus respectivos artefatos, de forma que, aplicou-se parcialmente as rotinas de um gerenciamento de processo, nos trabalhos de Administração da Base de Conhecimento da CGU.

Com relação ao processo Gerenciar processos de negócio, idealizado a partir da metodologia mencionada, foi possível aprimorar o Sistema de Gerenciamento de Processos (SGP), em especial quanto aos termos utilizados, para que fossem melhor entendidos pelos usuários, promovendo ainda melhorias nos campos para recebimento das informações dos processos.

Foram simuladas reuniões de gerenciamento e testadas a adequação dos tempos para reuniões, bem como as apresentações como material didático para a compreensão da metodologia e forma de trabalho para o gerenciamento dos processos pelo futuro público-alvo da gestão de processos.

Com relação ao trabalho de administração da Base de Conhecimento da CGU, alvo do ensaio, houve entendimento, de que se trata, com efeito, de parte de um subprocesso do processo “Gerenciar a documentação arquivística” do macroprocesso “Gestão da Informação Corporativa” da Cadeia de Valor da CGU. Registra-se que a nomenclatura do processo deve ser aprimorada para se correlacionar de plano com a realidade digital dos dias atuais.

Por fim, os benefícios do ensaio para o subprocesso de administração da Base de Conhecimento, a que se convencionou chamar “Gerenciar a documentação digital”, foram: a elaboração do fluxo, este manual (como um guia de serviços da Base) e o desenvolvimento de padrões de mensagens ao administrador da Base, conforme o problema ou necessidade dos usuários.

Permanece ainda esse documento como referencial de consulta ao público que deseja entender a dinâmica de submissão, revisão e administração da Base, além de ponto de partida para futuras melhorias no processo de administração da Base de Conhecimento da CGU que possam resultar em retroalimentação ao presente manual a ser atualizado, acompanhando as mudanças e transformações da Base de Conhecimento da CGU.



Versão: 1.0,

Novembro de 2019

Autores:

Barbara Alves Aires Alencar

Elga Pedreira Mendes

Leyliane dos Santos Lucena

Maria Eduarda Pacheco da Silva Olcha

Romilson Barbosa de Lima

SUBPROCESSO GERENCIAR DOCUMENTAÇÃO DIGITAL

VERIFICAR CONDIÇÕES ESSENCIAIS		
Executor	Submetedor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar se o documento é sigiloso;	0,5
2	Pesquisar no campo "Buscar na Base", para verificar se o documento já está publicado.	0,5
Regras de Negócio		
<ul style="list-style-type: none"> • A Base de Conhecimento é navegável, sem necessidade de senha ou autorização para acesso e possui link direto na página principal da intraCGU • Consulte a orientação "Procedimentos de Busca" na Base de Conhecimento: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/6070 		

Documento não está na Base e não é sigiloso

VERIFICAR CONDIÇÕES COMPLEMENTARES		
Executor	Submetedor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar se existe coleção com tema apropriado para abrigar o documento;	0,5
2	Logar na Base de Conhecimento da CGU para verificar por meio do botão "iniciar um novo depósito" se a coleção na qual deseja submeter aparece na lista.	0,5
Regras de Negócio		
<ul style="list-style-type: none"> • A Base de Conhecimento é navegável, sem necessidade de senha ou autorização para consulta e possui link direto na página principal da IntraCGU. • Em se tratando de primeiro depósito, realize a tarefa da atividade "contactar administrador" • Arquitetura Informacional: 		

<https://cgugovbr.sharepoint.com/sites/intracgu-gestao-do-conhecimento/SiteAssets/SitePages/intracgu-gestao-do-conhecimento/1255798724Estrutura Base de Conhecimento out 2019.pdf>

- Passo a passo cadastrar usuário:
https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/5299/5/Passo_a_passo_1.pdf

Descrição

Resultado da análise da estrutura da Base:

Se já existe coleção e ela é adequada, ou seja, tem pertinência temática com o documento que se deseja publicar e também o grau de alcance para consulta que se determina que o documento possua (público interno/ público interno e externo) e, além disso, possui-se acesso para submissão do documento, o fluxo prossegue para "Submeter objeto na base";

Mas se não se possui acesso à coleção, ou a coleção não existe, ou ela existe e não é adequada deve-se "Contactar o administrador" para solicitar:

- a) cadastro; e/ou
- b) acesso à coleção adequada e/ou
- c) criação da coleção/extensão ao público externo.

Os documentos publicados na Base de Conhecimento alcançam apenas o público interno da CGU. Caso considere que o documento a ser inserido na Base de Conhecimento seja de interesse de toda sociedade a coleção que o abrigar deve ser espelhada no Repositório da CGU (Verificar se cabe a publicação do documento ao público externo da CGU, quer dizer qualquer pessoa com acesso à internet acessará o documento).

Coleção é adequada e se possui acesso para publicação:

A1. SUBMETER OBJETO NA BASE DE CONHECIMENTO		
Executor	Submetedor	
Tarefa	Descrição	h/h
1	Preparar arquivo	0,5
2	Preencher metadados	0,5
3	Finalizar submissão	0,5
Regras de negócio		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar se o objeto já não está na Base; 		
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar arquivo envolve: nominar sem caracteres especiais, colocar underline entre cada termo (Ex: Portaria_210_2019); verificar o formato do arquivo (preferencialmente PDF); 		
<ul style="list-style-type: none"> • Certificar-se de que o arquivo foi submetido na Base de Conhecimento, clicando no botão finalizar (atualmente “próximo”), para concluir submissão; 		
<ul style="list-style-type: none"> • Caso julgue oportuno, verifique na página “Meu espaço” se a submissão aparece no fluxo de depósitos 		
<ul style="list-style-type: none"> • Manual da Base de conhecimento: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/5972 		
<ul style="list-style-type: none"> • FAQ: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/5898 		
<ul style="list-style-type: none"> • Arquitetura informacional (estrutura hierárquica da Base: comunidades, subcomunidades e coleções) https://cgugovbr.sharepoint.com/sites/intracgu-gestao-do-conhecimento/SiteAssets/SitePages/intracgu-gestao-do-conhecimento/1255798724Estrutura Base de Conhecimento out 2019.pdf 		
<ul style="list-style-type: none"> • Guia de preenchimento da Base: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/5874 		
<ul style="list-style-type: none"> • Consulte o passo a passo para submissão de documentos na Base de Conhecimento: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/5466 		

Etapa de Revisão:

A2. CONFERIR condições elementares

A2. CONFERIR CONDIÇÕES ELEMENTARES		
Executor	Revisor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar se o documento é sigiloso	0,5
2	Pesquisar no campo "Buscar na Base" para saber se o documento já não está na Base de Conhecimento	0,5
Regras de Negócio		
<ul style="list-style-type: none"> • A Base de Conhecimento é navegável, sem necessidade de senha ou autorização para acesso e possui link direto na página principal da IntraCGU; • Consulte a orientação Procedimentos de busca na Base de Conhecimento: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/6070 • Passo a passo para revisão: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/handle/1/5467 		

Documento não é sigiloso e não está na Base

A3. CONFERIR condições complementares

A3. CONFERIR CONDIÇÕES COMPLEMENTARES		
Executor	Revisor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar se o documento está submetido na coleção correta;	0,5
2	Verificar se a coleção deverá ser acessada só pelo público interno ou interno e externo;	0,5
3	Verificar se o arquivo não está corrompido e se está nomeado sem caracteres especiais;	0,5
4	Verificar se as informações do documento condizem com o que foi preenchido nos metadados.	0,5

Não existe erro e a coleção está correta.

A4. APROVAR submissão

A4. APROVAR SUBMISSÃO		
Executor	Revisor	
QTD	TAREFAS	h/h
1	Aprovar submissão	0,5

Um fluxo sem intercorrências (erros ou necessidades de acesso ou criação de coleção) terminaria com aprovação da submissão pelo revisor.

Passa-se então a se tratar das exceções do fluxo, a seguir:

EXCEÇÕES DO FLUXO:

Exceção 1: CONTACTAR administrador

O submetedor percebe que:

- Documento é sigiloso e está na Base (solicitar retirada ao administrador);
- A coleção em que está o documento não é adequada;
- Não possui acesso à coleção em que submeterá o documento.

CONTACTAR ADMINISTRADOR		
Executor	Submetedor	
Nº	Tarefas	h/h
1	Enviar e-mail ao administrador da Base de Conhecimento.	0,5
Regras de negócio		
<ul style="list-style-type: none"> O e-mail para contactar o administrador é o diplad.codin@cgu.gov.br As situações para contactar o administrador são as seguintes (a depender do caso concreto, as sugestões de textos devem ser combinadas para atacar múltiplas situações de 		

demanda ao administrador):

a) Não possui acesso para submeter e/ou revisar na Base de Conhecimento:

Modelo de e-mail:

"Prezados,

Solicito acesso à Base de Conhecimento para submeter e/ou revisar o documento, em anexo, na coleção "*<"Inserir link da coleção">*".

Seguem meus dados:

Nome: *<"inserir nome completo">*

e-mail:*<"inserir e-mail institucional">*

Ramal:*<"inserir ramal">*

b) A coleção não existe:

Modelo de e-mail:

"Prezados,

Solicito a criação da coleção "*<"nome da coleção a ser criada">*", vinculada à subcomunidade "*<"nome da subcomunidade">*" da comunidade "*<"nome da comunidade">*", para inserir o documento, em anexo, na Base de Conhecimento.

A coleção "*<"nome da coleção a ser criada">*" "*<"deve ser acessada apenas pelo público interno">*" "*<"poderá ser acessada pelo público externo">*".

Seguem meus dados:

Nome: *<"inserir nome completo">*

e-mail:*<"inserir e-mail institucional">*

Ramal:*<"inserir ramal">*

Perfil: *<"informar o perfil que deseja na nova coleção, de submetedor ou de revisor">*

Não esqueça de inserir como anexo do e-mail o arquivo que deseja publicar pois, com base neste, o administrador fará uma última verificação para:

- checar se o documento já não está na Base;

· checar se uma coleção preexistente já não o pode abrigar;
E, assim, poder definir a melhor providência para o gerenciamento da Base.

c) Necessidade de correção da publicação:

Modelo de e-mail:

"Prezados,

Informo que a publicação "<"inserir link da publicação">":

- **Não deveria estar na Base de Conhecimento pois possui documento sigiloso;**
- **Não deveria estar na coleção "<"inserir link da coleção">" pois não guarda com ela pertinência temática. Sugiro: 1) a transferência para a coleção "<"inserir link da coleção">" ou 2) a criação de uma coleção vinculada à subcomunidade "<"nome da subcomunidade">" da comunidade "<"nome da comunidade">;**
- **Não deveria estar na coleção "<"inserir nome da coleção">" pois é coleção com acesso ao público externo e apenas o público interno da CGU deve acessar o documento. Sugiro: 1) criar uma coleção com acesso somente interno ou 2) alterar o perfil da coleção, deixando-a disponível apenas para acesso interno.**
- **Encontra-se com arquivo corrompido (o documento não abre);**
- **Encontra-se com arquivo corrompido, seguindo-se, em anexo, um novo arquivo para substituição;**
- **Apresenta erro no preenchimento <"do campo"> ou <"dos seguintes campos">, pois deveria constar <"inserir o dado correto">.**

d) Necessidade de versionamento da publicação (adição de arquivo):

Modelo de e-mail:

Prezados,

Solicito que o documento, em anexo, seja adicionado na publicação << "inserir link da publicação">> e realizado ajustes nos metadados se necessário.

e) Atualização de metadados (documentos alterados, revogados ou novas versões)

Nessa situação, o documento atual deve estar na Base de Conhecimento.

Modelo de e-mail:

"Prezados,

Solicito que a publicação << inserir link da publicação>> tenha os metadados atualizados em decorrência de sua <<"alteração">>/<<"revogação">>/<<"atualização">>, conforme a nova publicação << "inserir link da publicação com o documento que altera ou revoga">> .

f) Mapeamento de item (significa espelhar o item para outras coleções, além de mantê-lo em sua coleção de origem)

Modelo de e-mail:

"Prezados,

Solicito que a publicação << inserir link da publicação>> apareça (seja mapeado) também na coleção <nome da coleção>."

ANALISAR SOLICITAÇÃO		
Executor	Administrador	
QTD	Tarefas	h/h
1	Analisar conteúdo da solicitação.	0,5
Regras de negócio		
<ul style="list-style-type: none"> Independentemente do tipo de solicitação, verifique se o documento (arquivo) já não está na Base. Em caso positivo, comunique o solicitante; Caso se trate de solicitação de criação de coleção, examine primeiro o documento (arquivo) e verifique se já não existe uma coleção em que possa ser publicado (pertinência temática); Caso já exista a coleção, verifique se a mesma tem o alcance de público especificado. Caso se trate de coleção com alcance de público diverso do solicitado, crie uma nova coleção e cadastre o solicitante para acesso à nova coleção; Caso a coleção adequada exista, apenas insira o solicitante no grupo e o vincule à coleção. 		

Exceção 1.1 Objeto já está na Base

COMUNICAR SOLICITANTE		
Executor	Administrador	
QTD	Tarefas	h/h
1	Informar por e-mail que o documento já está na Base de Conhecimento.	0,5
Regras de negócio		
<ul style="list-style-type: none"> Indicar o link da publicação. 		

Exceção 1.2: Objeto não está na Base

Primeiro acesso do submetedor

CADASTRAR USUÁRIO		
Executor	Administrador	
QTD	Tarefas	h/h
1	Inserir dados do usuário na Base de Conhecimento	0,5
2	Incluir usuário no grupo da coleção adequada	0,5
3	Cientificar solicitante das providências tomadas	0,5
Regras de negócio:		
<ul style="list-style-type: none"> Uma coleção adequada é aquela que atende ao alcance de público especificado e guarda pertinência temática com o documento. 		
<ul style="list-style-type: none"> Passo a passo cadastro de usuário: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/5299/5/Passo_a_passo_1.pdf 		

Solicitação para criação de coleção

CRIAR COLEÇÃO		
Executor	Administrador	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar se a estrutura existente da Base já	0,5

	atende ao solicitado.	
Se a estrutura existente já atender:		
2	Cadastrar solicitante no grupo na coleção;	0,5
3	Enviar a orientação ao solicitante.	0,5
No caso de a estrutura não atender:		
2	Criar coleção;	0,5
3	Inserir grupo(s) na coleção;	0,5
4	Cientificar solicitante.	0,5
Regras de negócio:		
<ul style="list-style-type: none"> Uma coleção adequada é aquela que atende ao alcance de público especificado e ao tema (assunto) do documento. Verifique o passo a passo para saber como criar ou excluir coleção: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/5299/6/Passo_a_passo_2.pdf 		

Solicitação de correção em publicação, ou edição de arquivo já existente na Base

ALTERAR PUBLICAÇÃO		
Executor	Administrador	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar conteúdo do e-mail	0,5
Caso se trate de erro de metadado:		
2	Realizar os ajustes necessários;	0,5
3	Avisar ao comunicante.	0,5
Caso se trate de erro no arquivo da publicação:		
2	Solicitar arquivo correto ao submetedor;	0,5
3	Incluir arquivo correto;	0,5
4	Avisar ao comunicante.	0,5
Caso se trate de pedido de edição:		
2	Verificar se o arquivo atual encontra-se no e-mail (caso contrário, solicitar);	0,5
3	Avaliar o novo documento;	0,5
4	Realizar eventuais ajustes nos metadados;	0,5
5	Substituir arquivo;	0,5
6	Concluir ajuste;	0,5

7	Avisar ao solicitante.	0,5
Regras de negócio:		
<ul style="list-style-type: none"> Qualquer pessoa que utilize a Base de Conhecimento, além do público interno, e submetedores e revisores poderão comunicar erros nas publicações da Base de Conhecimento/Repositório da CGU (caso do público externo), via e-mail ao administrador, para que sejam reparados; É possível ainda editar uma publicação que esteja correta, mas cujo arquivo tenha sido atualizado ou complementado. Veja o passo a passo para a edição de documentos publicados: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/bitstream/1/5299/11/Passo_a_passo_6.pdf 		

Exceção 2: DEVOLVER submissão

Na etapa de revisão da submissão pelo revisor:

- a) Quando existe erro na submissão ou;
- b) O revisor detecta que o documento já está na Base.

DEVOLVER SUBMISSÃO		
Executor	Revisor	
QTD	TAREFAS	h/h
1	Clicar no botão "devolver" e informar ao submetedor, no espaço apropriado, o que precisa ser ajustado;	0,5
Regras de negócio		
<ul style="list-style-type: none"> Se o documento já estiver na Base ou for sigiloso, solicite ao submetedor a exclusão da submissão. Se a coleção for inadequada, oriente o submetedor a excluir a submissão e realizar uma nova ação na coleção correta. No caso de erros nos metadados, informe os campos que apresentam erros e informe o dado correto a ser inserido. Arquivo corrompido, nomeado com caracteres especiais, não correspondente aos metadados preenchidos ou em fase de elaboração, só o submetedor poderá realizar os ajustes necessários. 		

AVALIAR devolução

AVALIAR DEVOLUÇÃO		
Executor	Submetedor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Verificar no e-mail institucional os motivos da devolução.	0,5
2	Localizar o item nas "submissões não concluídas" da Página Meu Espaço na Base de Conhecimento.	0,5

1)Causa da devolução

- a) Existe sigilo ou foi submetido na coleção errada;
- b) Erro de metadado e/ou no arquivo.

EXCLUIR submissão (existe sigilo ou foi submetido na coleção errada)

EXCLUIR SUBMISSÃO		
Executor	Submetedor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Excluir item submetido.	0,5
Caso tenha sido erro por ter submetido na coleção errada:		
2	Realize nova submissão na coleção correta.	0,5
Regras de Negócio		
<ul style="list-style-type: none"> • Caso seja documento sigiloso, deverá ser excluído imediatamente. • Caso o motivo da devolução seja coleção errada, após a exclusão, o arquivo deverá ser submetido na coleção correta. 		

CORRIGIR submissão (Erro de metadado e/ou no arquivo)

CORRIGIR SUBMISSÃO		
Executor	Submetedor	
QTD	Tarefas	h/h
1	Atacar os erros informados pelo revisor.	0,5
Regras de Negócio		
<ul style="list-style-type: none">Utilize a Guia de preenchimento para evitar erros Guia Preenchimento 15 08 2019.pdf		

1.  Modelos de solicitação

a) Solicitar versionamento

Arquivo anexo

[Versionamento .docx](#)

b) Solicitar Mapeamento de item

Arquivo anexo

[Mapeamento.docx](#)

2.  Guias e passo a passo

a) Procedimentos de Busca

Arquivo anexo

[Base de Conhecimento pesquisa.pdf](#)

b) Guia de preenchimento

Arquivo anexo

[Guia Preenchimento 15 08 2019.pdf](#)

c) Passo a Passo editar publicações

Arquivo anexo

[Passo a passo 6.pdf](#)

d) Passo a Passo criar ou excluir coleção

Arquivo anexo

[Passo a passo 2 Criar excluir subcomunidade colecao.pdf](#)

e) Passo a Passo Cadastrar usuário

Arquivo anexo

[Passo a passo 1 Cadastrar usuario.pdf](#)

f) Arquitetura informacional

Arquivo anexo

[1255798724Estrutura Base de Conhecimento out 2019.pdf](#)