

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

Portaria nº 121 de 13 de maio de 2025

Institui diretrizes e boas práticas para a Gestão do Conhecimento na Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O SUPERINTENDENTE ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo art. 114-A da Lei Complementar Estadual nº 965, de 20 de dezembro de 2017, alterado pela Lei Complementar nº 1.062, de 4/6/2020;

CONSIDERANDO que compete à SETIC propor políticas de capacitação e adequada utilização dos recursos humanos relacionados à tecnologia da informação e comunicação;

CONSIDERANDO a relevância de alinhar as práticas de gestão do conhecimento à direção estratégica da organização;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes e boas práticas para a Gestão do Conhecimento no âmbito da SETIC, visando aprimorar a eficiência operacional, promover a inovação e garantir a continuidade dos serviços prestados; e

CONSIDERANDO a norma ISO 30401/2018 que define requisitos e fornece diretrizes para estabelecer, implementar, manter, revisar e melhorar Sistemas de Gestão do Conhecimento nas organizações;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir diretrizes e boas práticas para a Gestão do Conhecimento (GC) na Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), com o objetivo de melhorar continuamente os processos e práticas relacionados à gestão do conhecimento.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º. Para fins desta Portaria, consideram-se:

I - alta gestão: dirigentes e gestores responsáveis pela tomada de decisões estratégicas na SETIC;

II - conhecimento explícito: aquele que pode ser formalizado, codificado e armazenado em diferentes mídias, como documentos, bancos de dados, sistemas de informação etc;

III - conhecimento tácito: aquele que é pessoal, subjetivo, baseado em experiências, crenças e valores, e que não é facilmente expresso de maneira formal;

IV - gestão do conhecimento: conjunto de processos, práticas e ferramentas que visam criar, armazenar, compartilhar, usar e avaliar o conhecimento organizacional, sendo uma abordagem integrada para melhorar a aprendizagem efetiva através da otimização do uso do conhecimento, a fim de criar valor

na instituição e garantir a continuidade do negócio;

V - base de conhecimento: biblioteca digital que reúne tutoriais, vídeos, artigos infográficos e documentação para apoiar a solução de problemas recorrentes.

VI - gestão da informação: processo que envolve a coleta, organização, classificação, padronização, categorização, proteção e disseminação da informação, garantindo a estruturação eficiente da plataforma e do conteúdo.

VII - repositório de conhecimento: sistema ou plataforma que armazena e organiza o conhecimento explícito da organização, como documentos, vídeos, tutoriais, manuais etc.;

VIII - wiki Setic: repositório Institucional para organizar, armazenar, gerenciar, preservar, recuperar e disseminar documentos em formato digital, produzidos e/ou utilizados no âmbito das atividades do órgão;

IX - ISO 30401: norma internacional que especifica os requisitos para um sistema de gestão do conhecimento eficaz, fornecendo diretrizes para organizações que buscam criar valor por meio do conhecimento;

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES PARA A ORGANIZAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

Art. 3º. Fica instituída a plataforma wiki.setic.ro.gov.br como o repositório oficial de conhecimento da SETIC, com o objetivo de armazenar, organizar e disponibilizar o conhecimento explícito da organização, prevenindo a perda de informações relevantes e promovendo o acesso e a reutilização do conhecimento.

Art. 4º. A Gestão do Conhecimento será coordenada e avaliada pela Comissão de Gestão de Mudanças, a quem compete a supervisão das atividades a ela relacionadas, com vistas à otimização das demandas institucionais, ao aprimoramento da eficiência operacional e à promoção da transparência dos processos organizacionais, tendo como finalidade:

I - avaliar e classificar o nível de registro do conhecimento;

II - aplicar as informações de forma estratégica, em conformidade com as diretrizes de segurança da informação;

III - garantir a proteção de dados sensíveis e o acesso restrito a perfis autorizados

Art. 5º. Os processos de registro de criação, captura e compartilhamento do Conhecimento na SETIC devem ser realizados de forma colaborativa, com a participação de todos os setores, visando otimizar as demandas, aumentar a eficiência operacional e garantir a transparência dos processos.

Parágrafo Único. A Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços, por intermédio de sua Gerência de Serviços, será responsável pela articulação de ações de orientação e capacitação destinadas aos pontos focais, com o objetivo de assegurar a efetividade do processo.

Art. 6º. Para a Retenção do Conhecimento, recomenda-se:

I - promover uma cultura organizacional voltada para a documentação e a transferência de conhecimento incentivando e reconhecendo a criação e o compartilhamento de documentos e outros materiais que registrem o conhecimento explícito e tácito da instituição, integrando essas atividades à rotina de trabalho dos servidores;

II - desenvolver planos de trabalho alinhados com as avaliações de maturidade e desempenho da instituição, orientando os processos de organização, retenção e registro do conhecimento;

III - garantir que o repositório de conhecimento seja acessível, sustentável e adequado para o registro de informações por parte dos responsáveis e pontos focais, bem como para a consulta dos interessados;

IV - adotar medidas específicas para mitigar a perda de conhecimento institucional

decorrente do desligamento de servidores, tais como o mapeamento de conhecimentos críticos, a realização de entrevistas de desligamento estruturadas e padronizadas com os servidores que deixam a SETIC, bem como outras ações voltadas à preservação da informação e à segurança da informação organizacional.

Art. 7º. Recomenda-se que os Coordenadores de Setores implementem processos de curadoria voltados à exclusão, atualização e revisão de conteúdos desatualizados, com o propósito de assegurar a relevância, a precisão e a integridade das informações armazenadas, prevenindo, assim, a obsolescência na gestão do conhecimento.

Art. 8º. Com o objetivo de assegurar a circulação e a transformação do conhecimento, a SETIC deverá fomentar a troca de experiências, o trabalho em equipe e a disseminação de saberes por meio de registros e documentação apropriados. De igual modo, deverá promover a comunicação das aquisições de conhecimento, incentivando a cultura da inovação por meio de canais institucionais, ações de capacitação e atividades internas.

CAPÍTULO III

DAS RESPONSABILIDADES DA ALTA GESTÃO

Art. 9º. A alta gestão atuará no apoio e compromisso com a gestão do conhecimento reforçando:

- I - o alinhamento da gestão do conhecimento com a estratégia organizacional;
- II - a promoção da cultura de gestão do conhecimento;
- III - a avaliação e a melhoria contínua da gestão do conhecimento.

CAPÍTULO IV

DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Art. 10. A utilização e divulgação de quaisquer informações, bases de dados, manuais, guias, materiais ou congêneres produzidos pela SETIC devem ser realizadas respeitando a legislação aplicável, observando em especial a Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que trata sobre os direitos autorais.

CAPÍTULO IV

DO MONITORAMENTO E DA AVALIAÇÃO

Art. 11. O monitoramento e medição de resultados deve ser realizado anualmente, utilizando metodologias adequadas para avaliar o grau de maturidade da Gestão do Conhecimento, em concordância com o princípio da melhoria contínua.

Parágrafo Único. Os relatórios de desempenho e conformidade deverão ser utilizados para medir a evolução da Gestão do Conhecimento na SETIC, sendo padronizados conforme o modelo estabelecido pela Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Art. 12. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Delner Freire

Superintendente da SETIC



Documento assinado eletronicamente por **DELNER FREIRE, Superintendente**, em 14/05/2025, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0060074305** e o código CRC **39A70796**.

Referência: Caso responda esta Portaria, indicar expressamente o Processo nº 0070.001193/2024-78

SEI nº 0060074305