Auxiliando o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul na Realização da sua Visão Estratégica

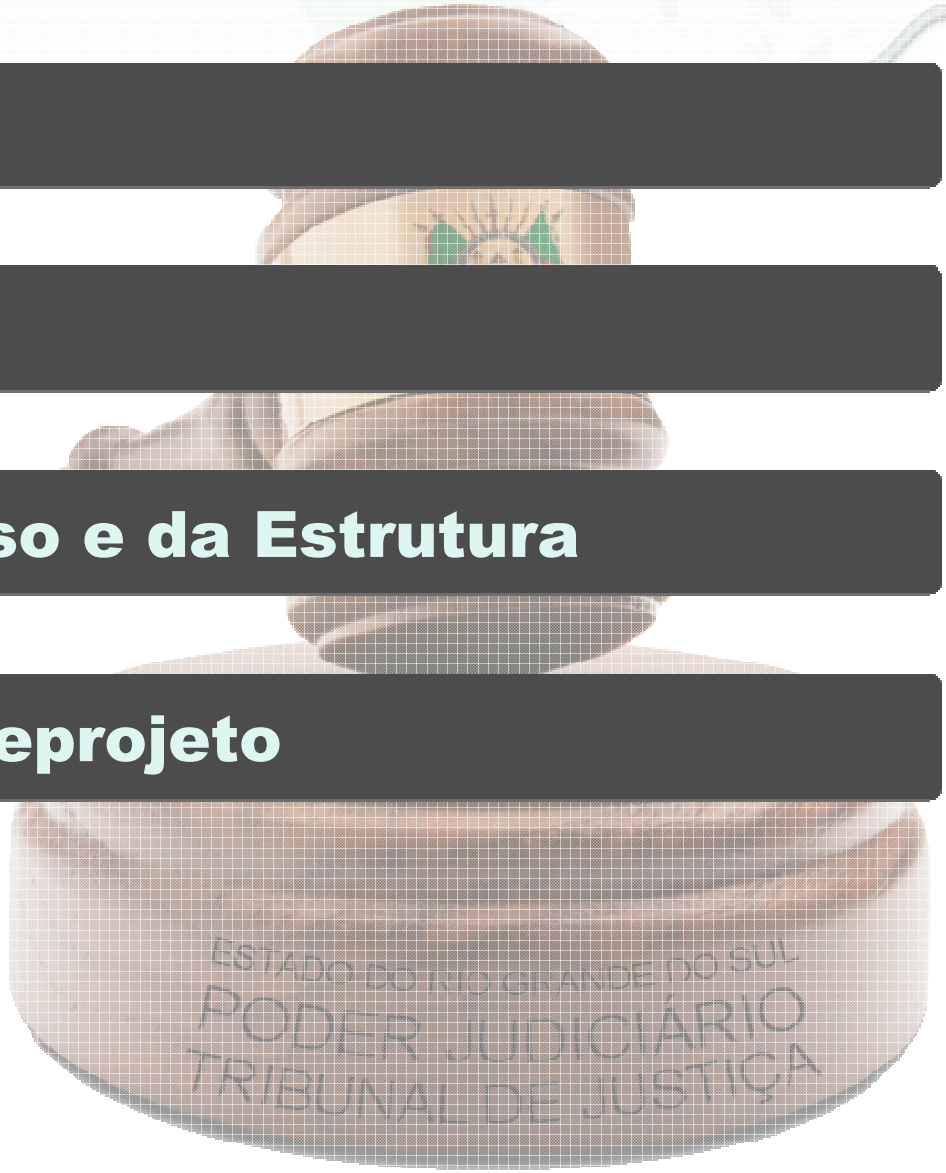
Reestruturação do Departamento de Informática

1 O Diagnóstico

2 Situação Atual

3 Reprojeto do Processo e da Estrutura

4 Implementação do Reprojeto



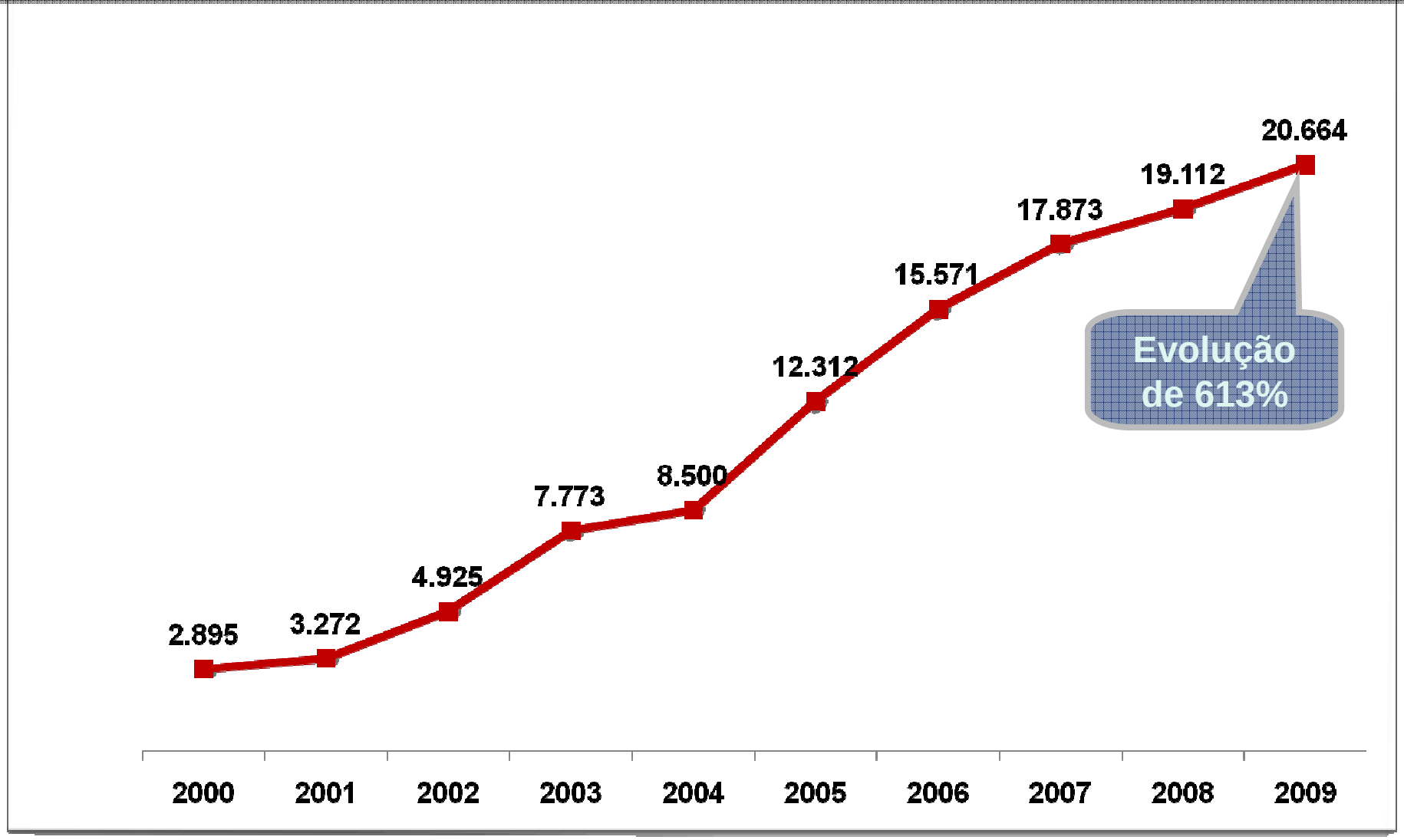
O Departamento de Informática do TJRS atende a uma organização complexa.

Número de usuários cadastrados	20664
Número de Microcomputadores	12318
Número de prédios interligados em rede	188
Número de equipamentos centrais de processamento	671
Dados armazenados	33 terabytes
Número médio de consultas processuais/mês	35 milhões

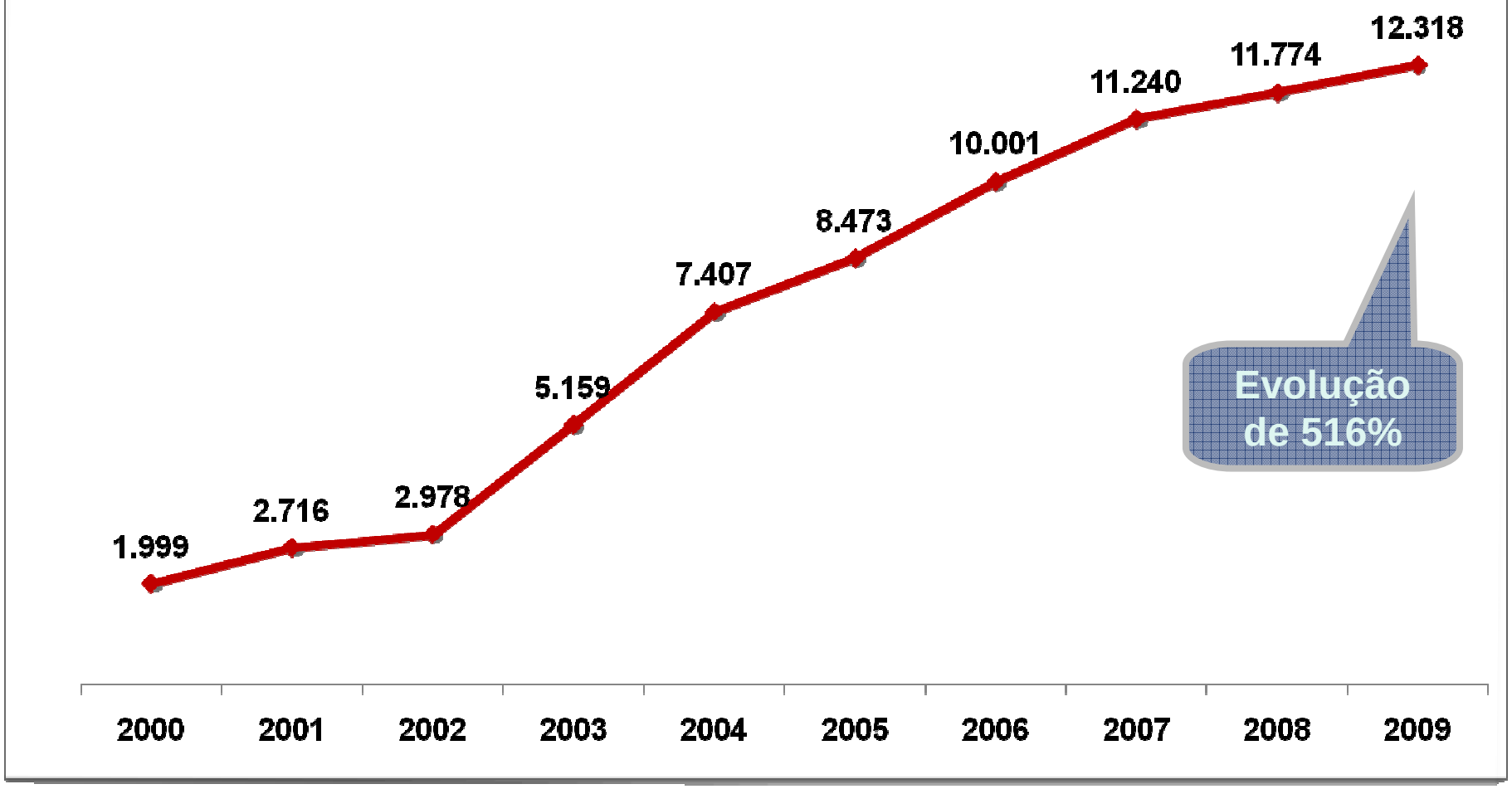
Para atender as necessidades de seus usuários, internos e externos, conta com diversos sistemas.

Área	Desenvolvimento	Projeto	Implantação	Manutenção	Total
1º Grau	5	3	4	2	14
2º Grau	3		5	3	11
Administrativo		3	8		11
Financeiro	1		5	2	8
Governança	7		1	7	15
Internet	3		15		18
Interno	1		5		6
Processo Judicial Eletrônico	5			2	7
Total	**25**	**6**	**43**	**16**	**90**

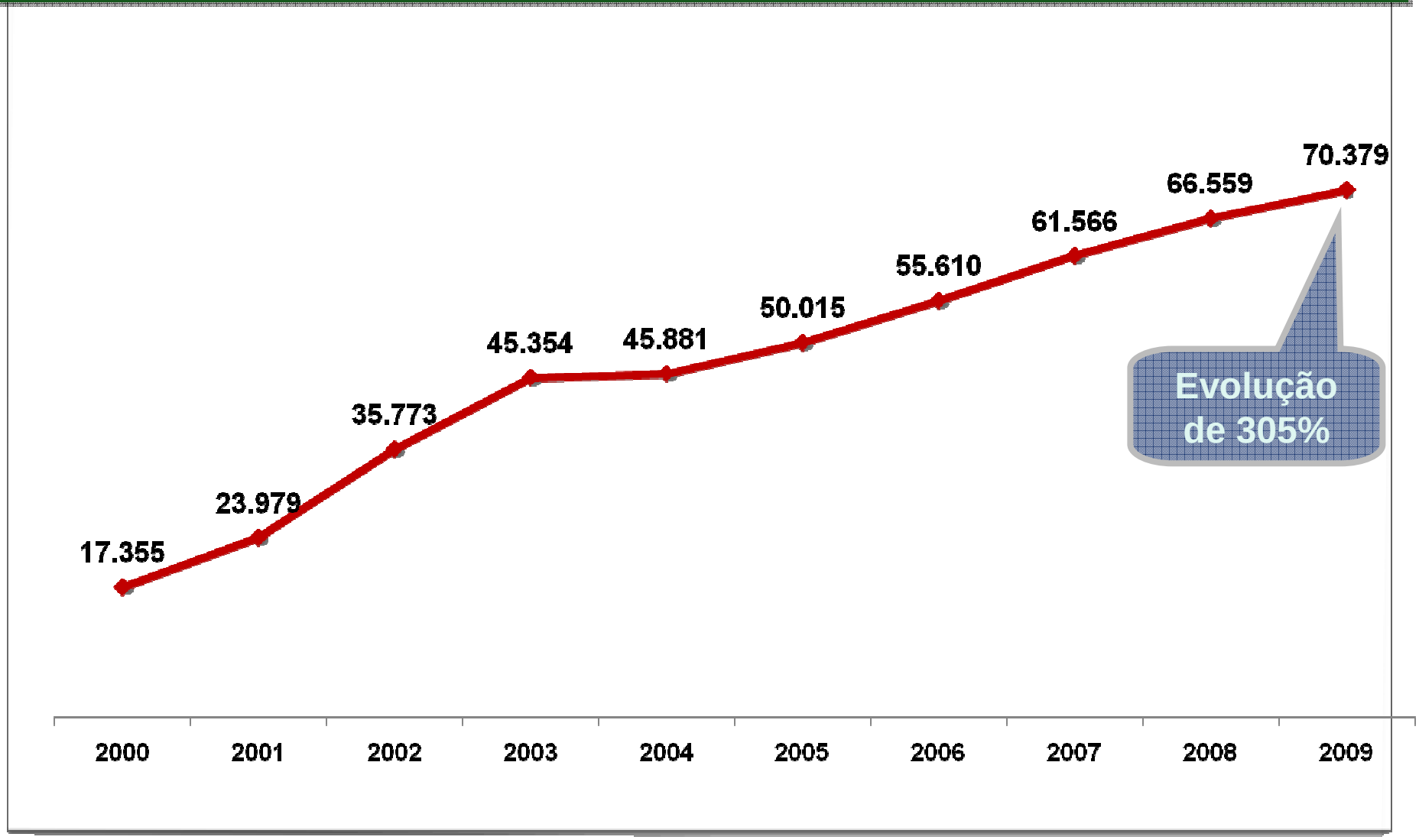
Ao analisarmos a evolução do número de usuários...



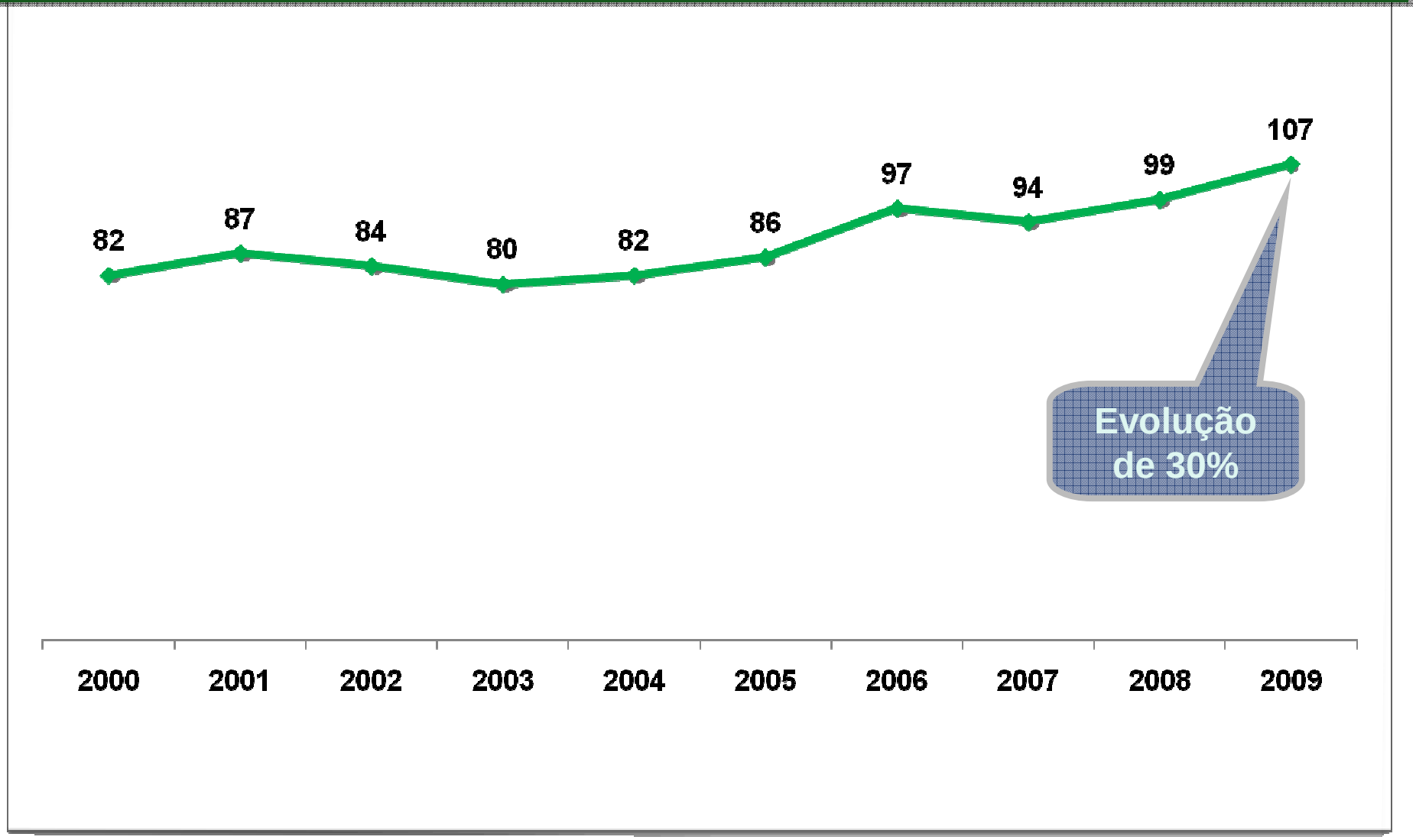
... a evolução do número de Microcomputadores...



...a evolução no número de incidentes...



... e compararmos com a evolução da estrutura do departamento...



... percebemos que:

✓Todos os indicadores estão incompatíveis com a evolução da mão de obra;

✓ O crescimento do número de incidentes para 70.379 reflete a atual situação da TIC em apenas resolver os problemas, não tendo, portando, como eliminar as causas;

✓ A entrada de novos serviços sobrecarrega a rotina diária da TIC;

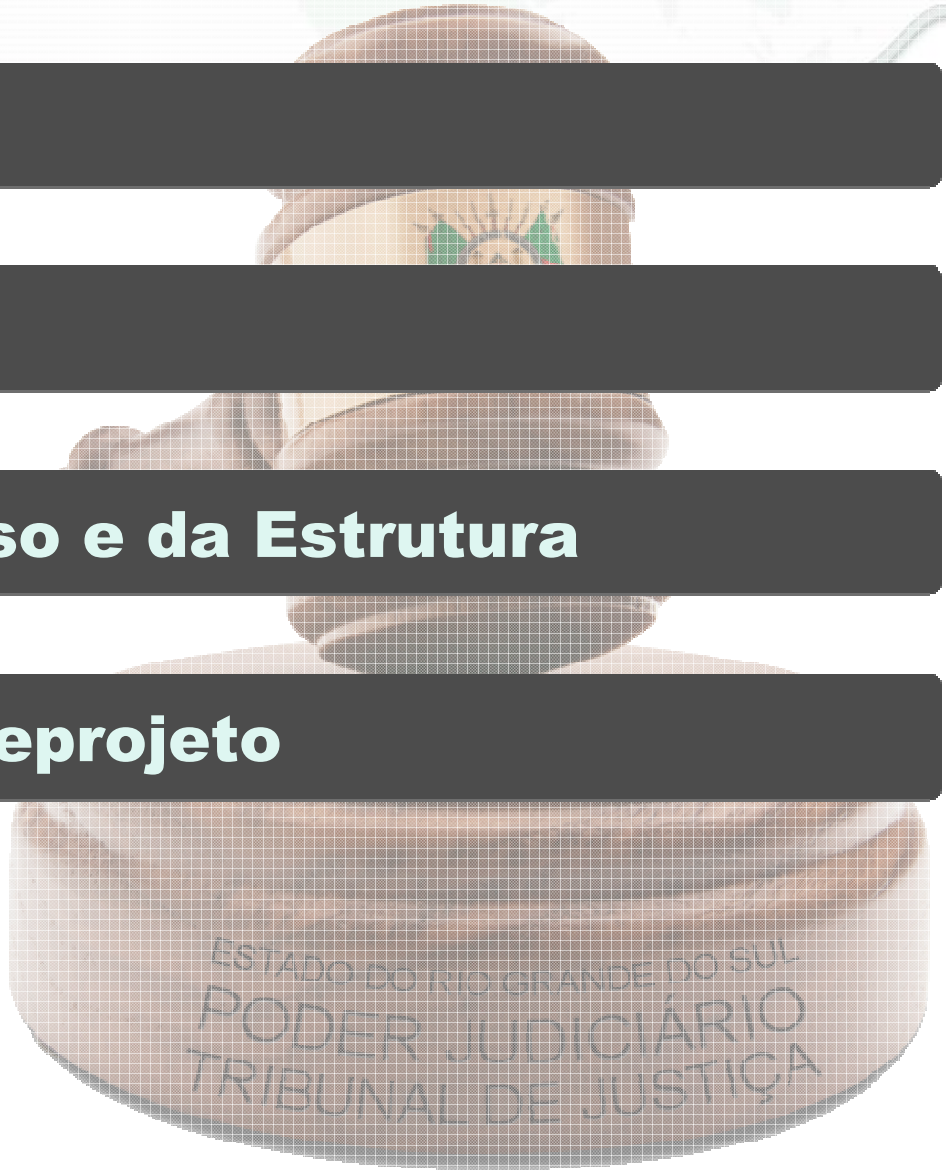
✓ O desligamento de especialistas dificulta a condução dos projetos.

1 O Diagnóstico

2 Situação Atual

3 Reprojeto do Processo e da Estrutura

4 Implementação do Reprojeto

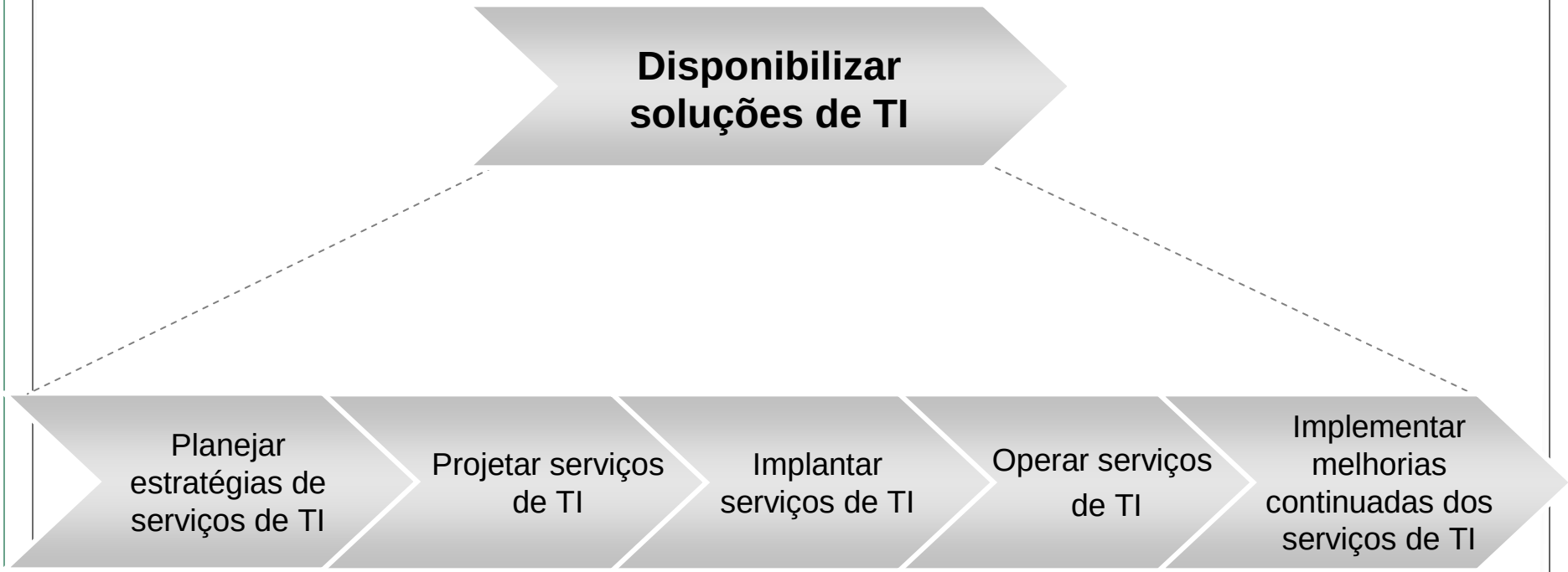


A partir do diagnóstico, ficou clara a necessidade de se reestruturar o DI

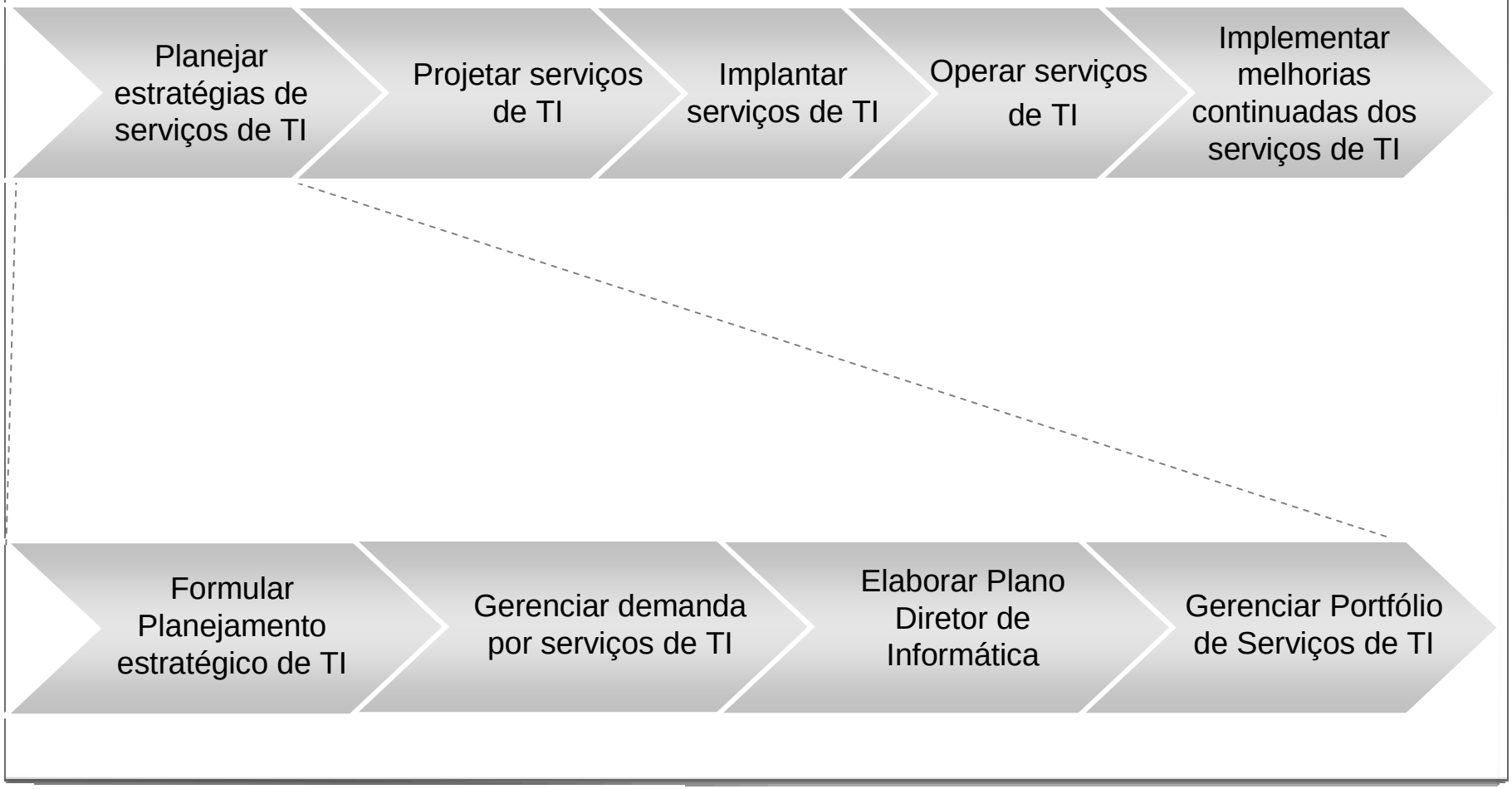
O trabalho de reestruturação organizacional e de processos (ROP) do Departamento do Departamento de Informática foi dividido em 7 etapas:

- ✓ Definição da questão crítica do negócio (Etapa 1);
- ✓ Mapeamento da estrutura e cadeia de processos (Etapa 2);
- ✓ Mapeamento da situação atual do processo de Planejamento de TIC (Etapa 3);
- ✓ Reprojeto do processo de Planejamento de TIC (Etapa 4);
- ✓ Definição das ações pela equipe (Etapa 5);
- ✓ Execução das ações (Etapa 6);
- ✓ Acompanhamento dos resultados (Etapa 7).

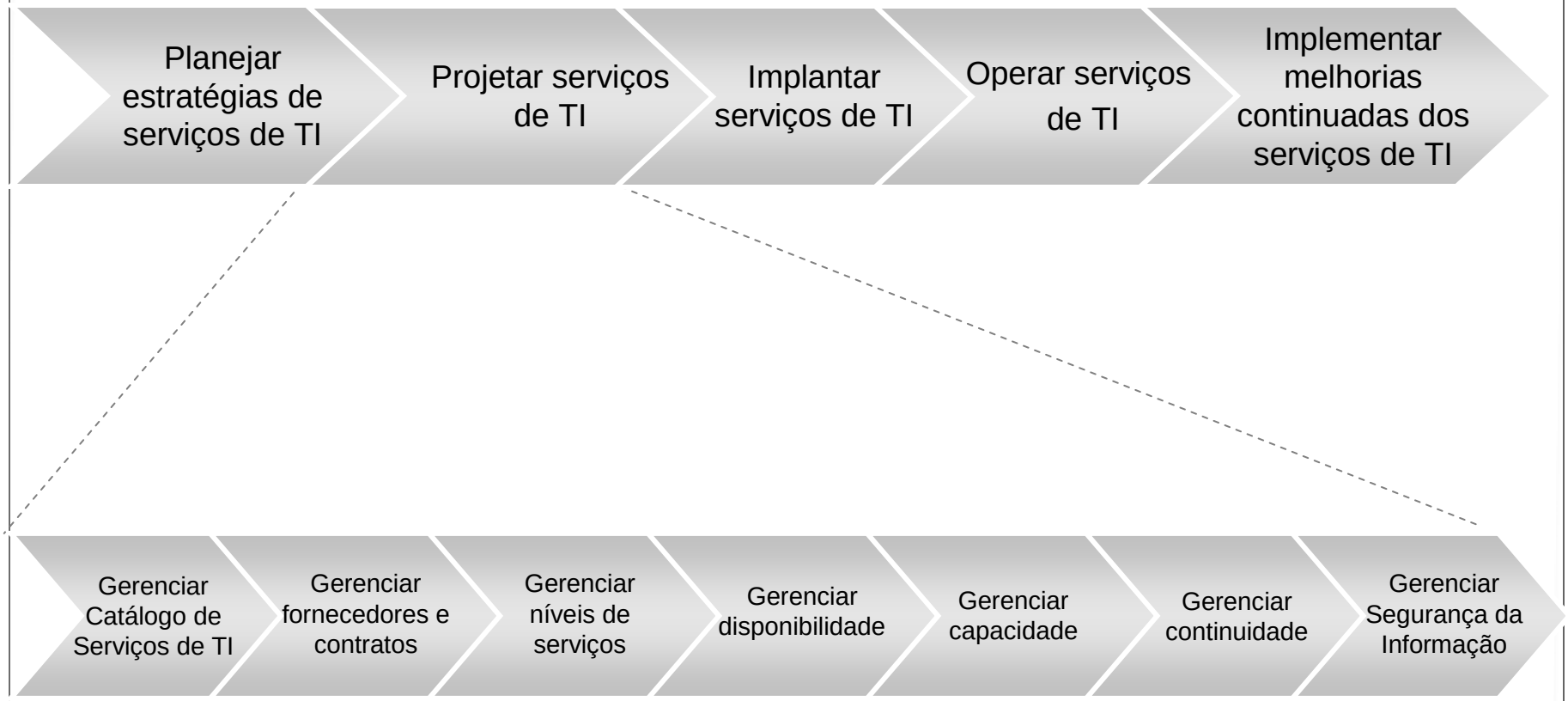
Para uma melhor visualização da área de TIC foi elaborado a Cadeia de Valor do departamento. (Etapa 1)



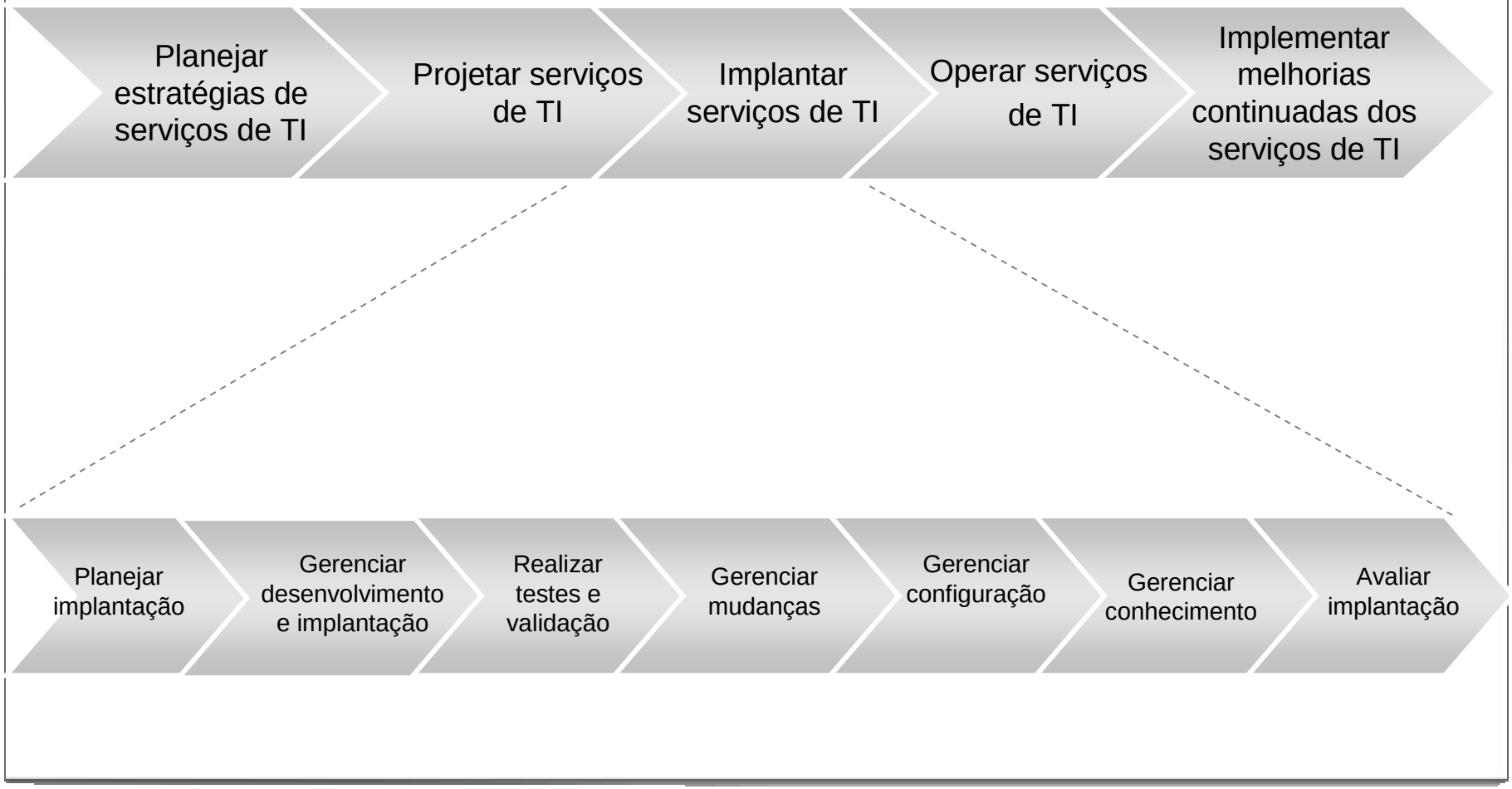
Cada um de seus macro processos foi desdobrado para um melhor conhecimento dos processos a eles vinculados.



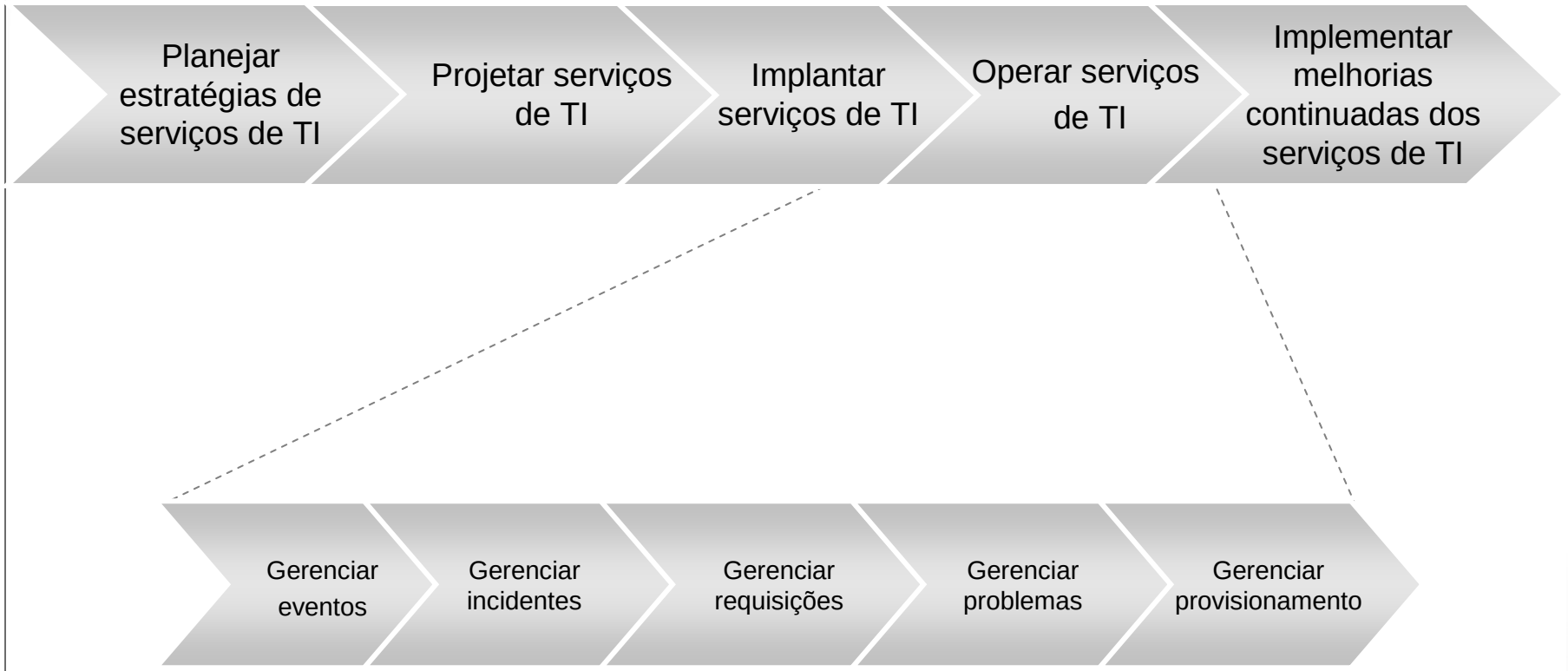
O processo “Projetar Serviços de TI” engloba sete sub-processos...



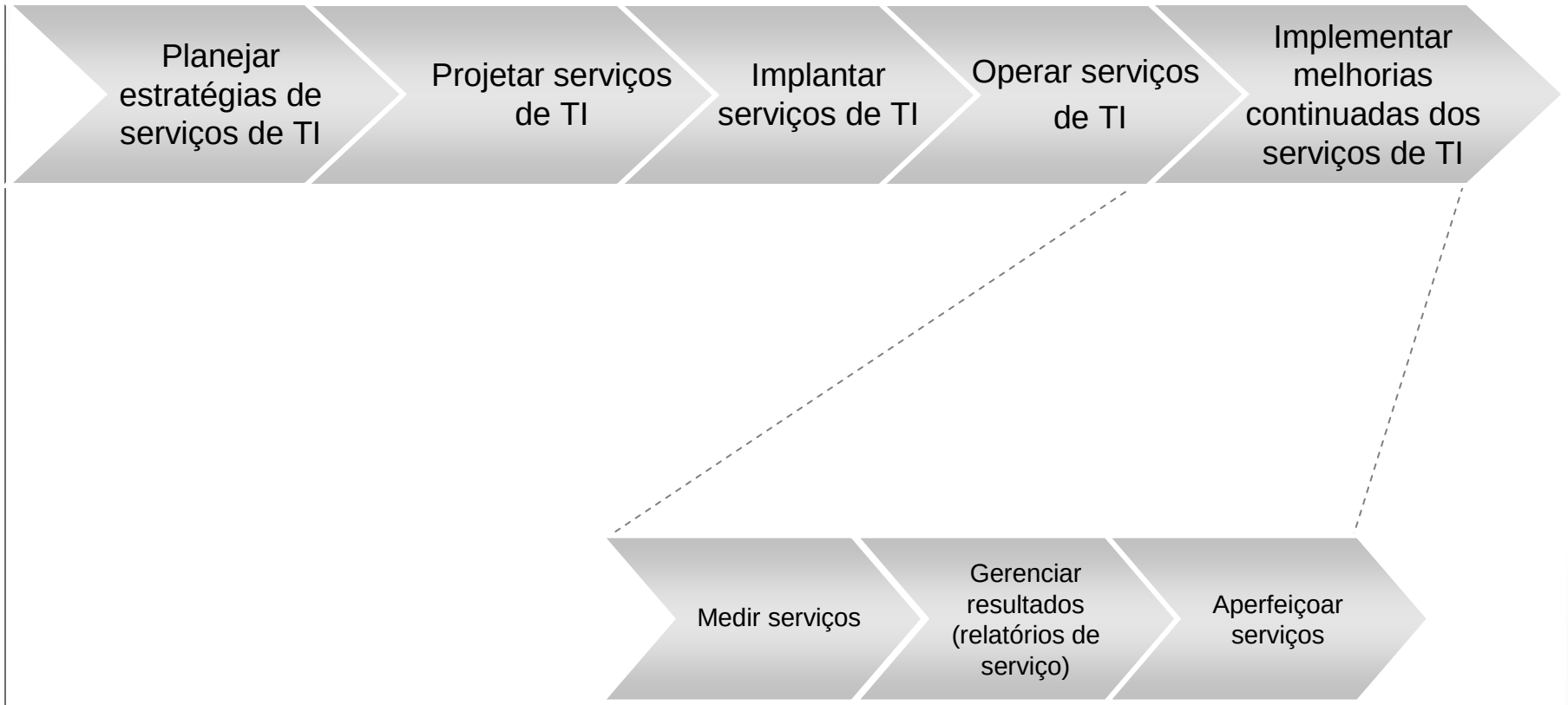
.....assim como o processo “Implantar Serviços de TI”...



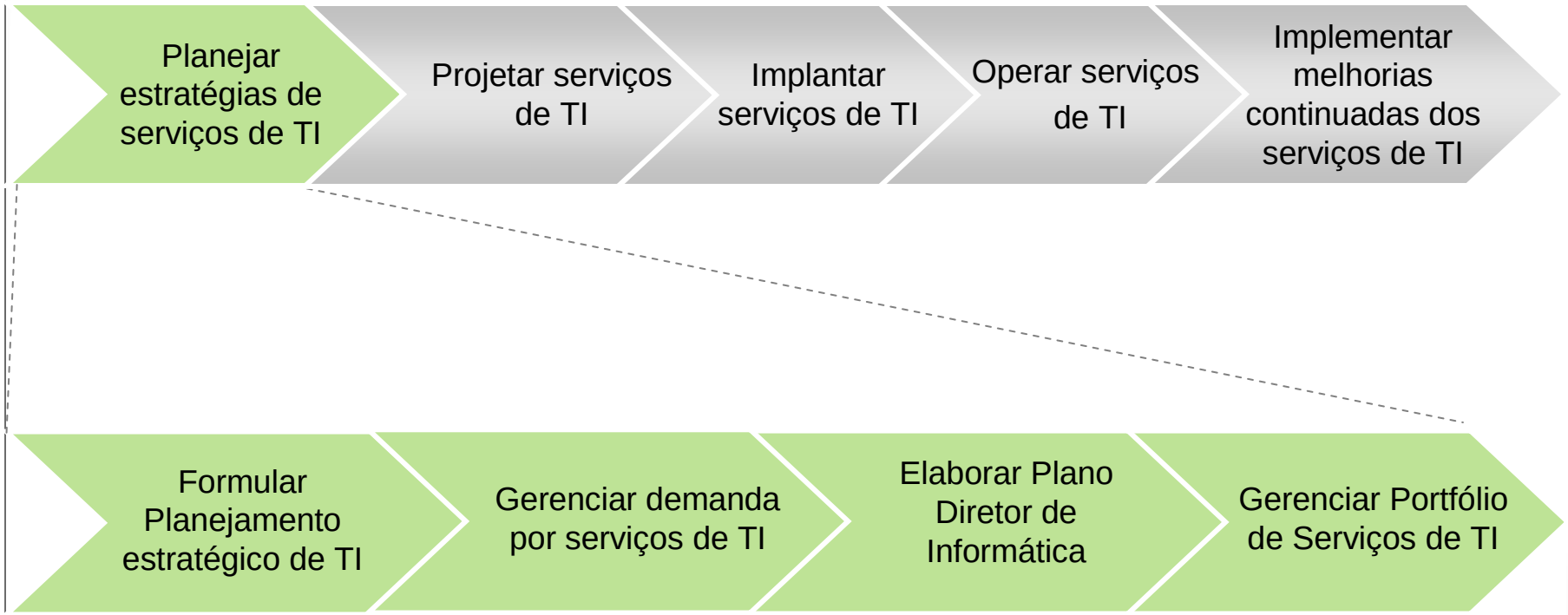
O processo “Operar Serviços de TI”, além da rotina do dia a dia, faz o gerenciamento das solicitações dos usuários.



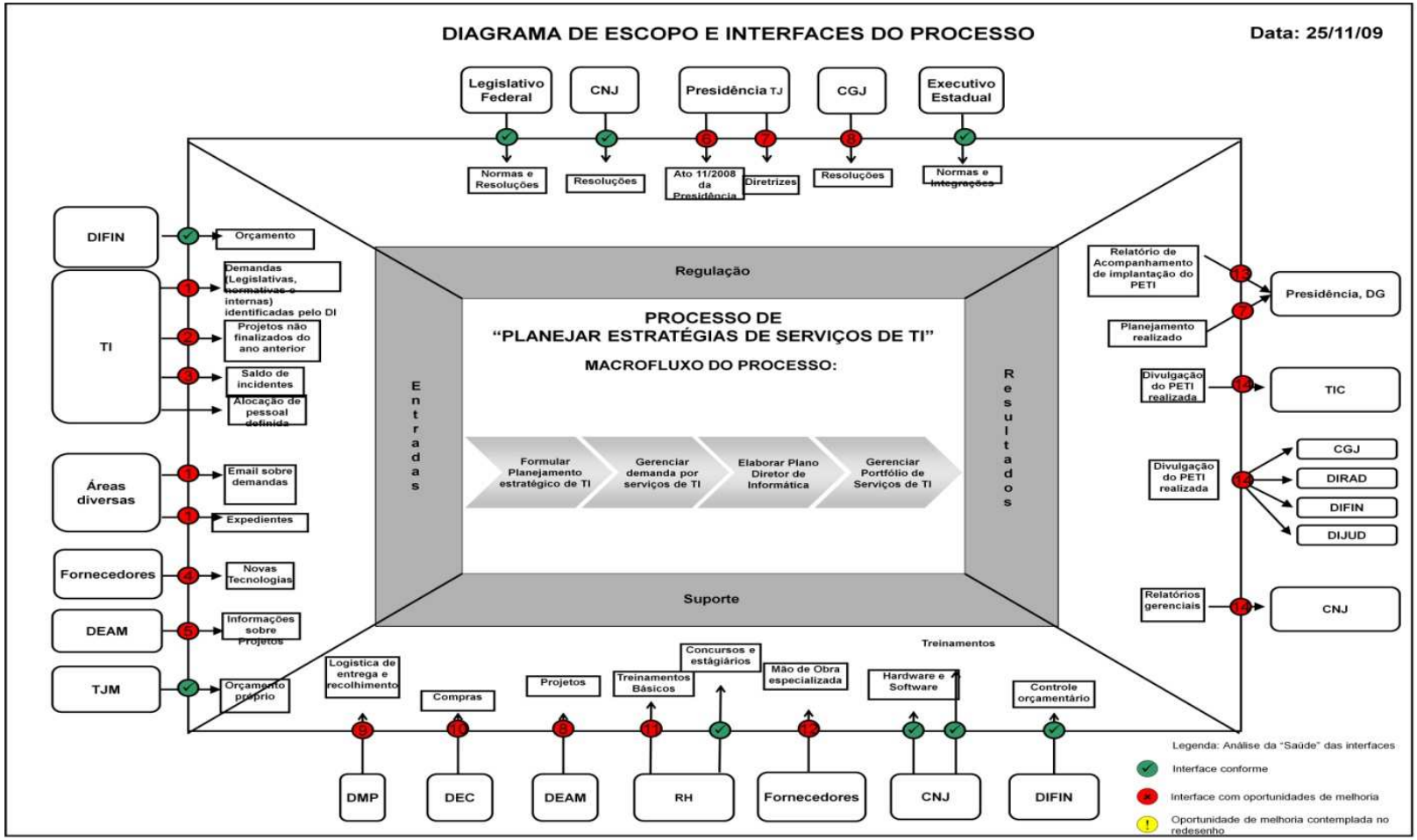
A responsabilidade de sugerir e gerenciar melhorias nos serviços é do processo de "Implementar melhorias continuadas de serviço de TIC"



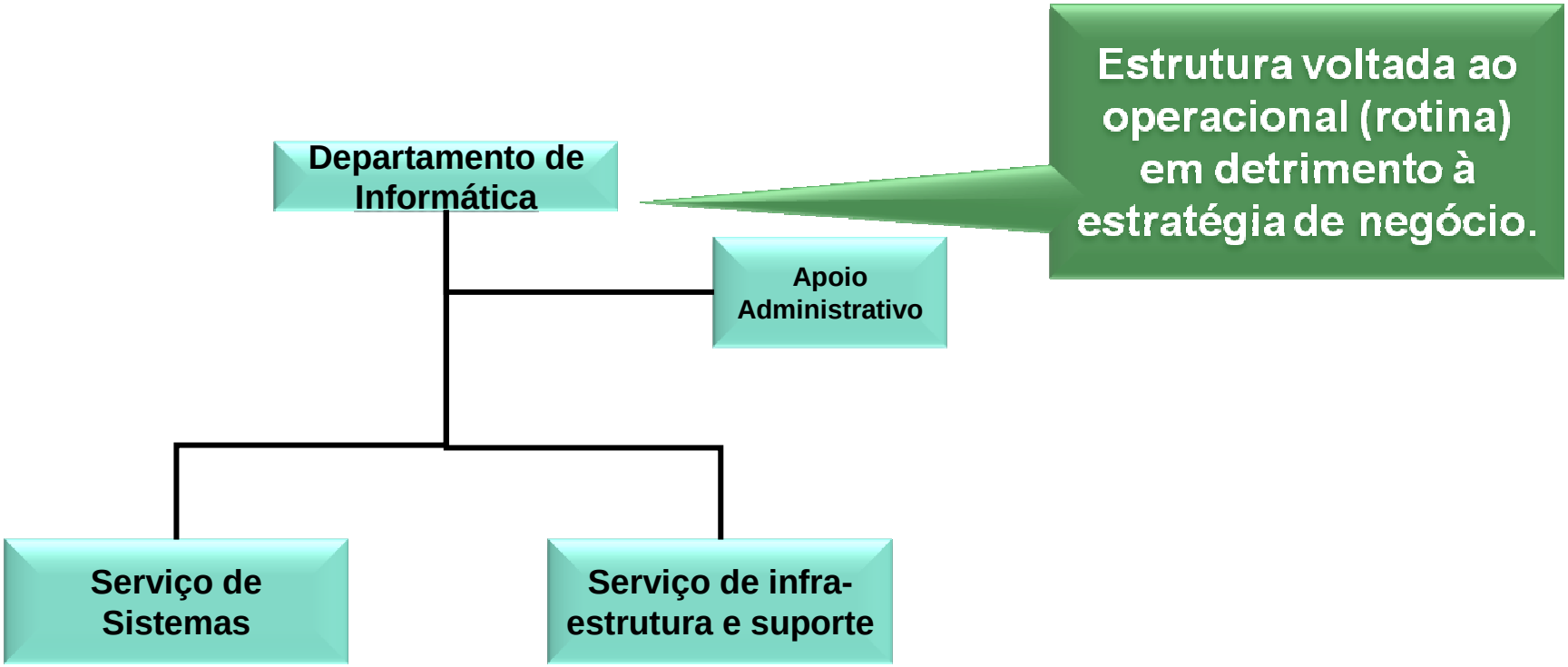
O processo crítico definido foi o de Gestão de Demandas.



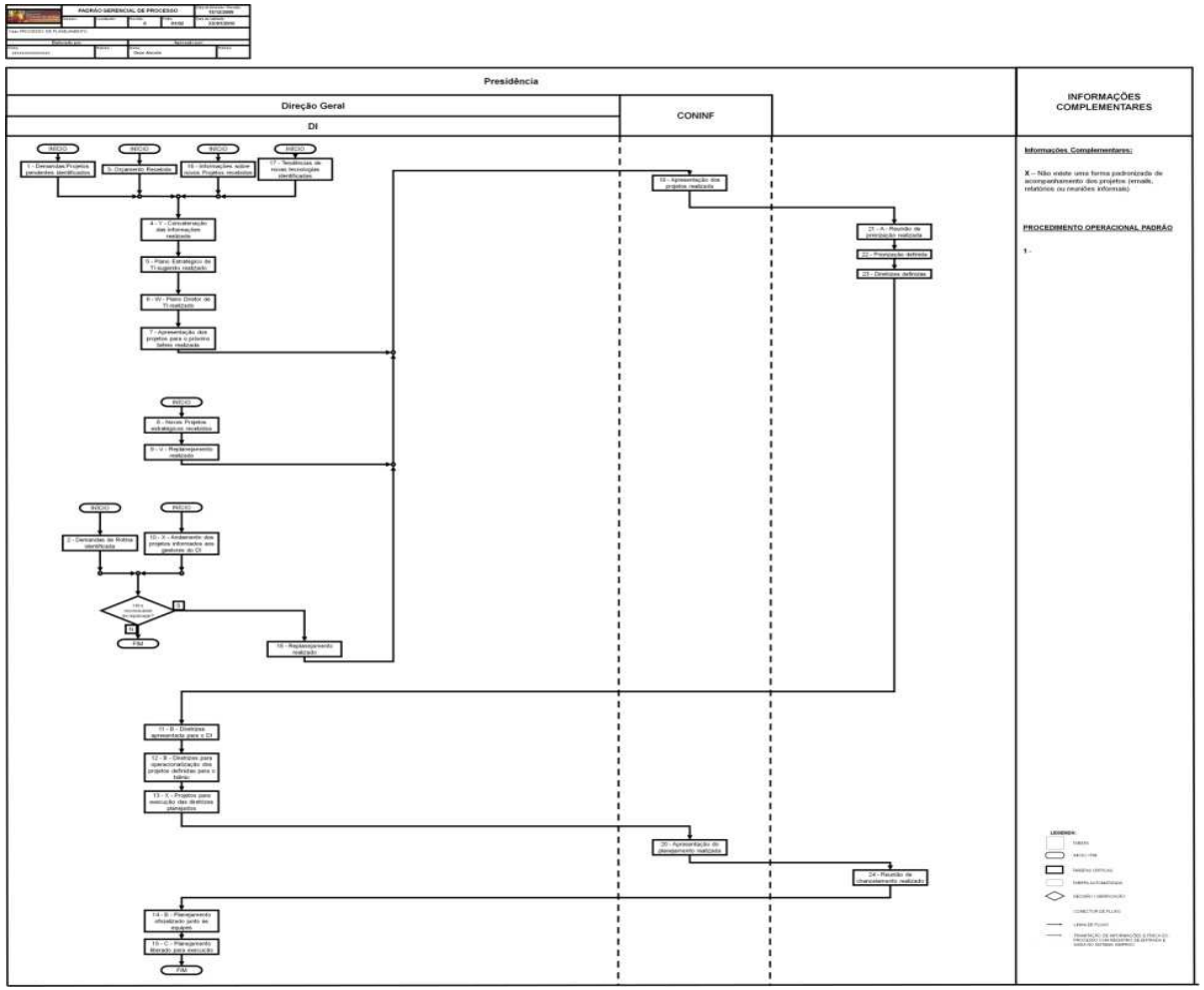
Da definição do processo crítico, partiu-se para a análise de suas interfaces...



... e da estrutura que apóia sua execução.



Depois da compreensão das interfaces e da estrutura, desenhou-se o processo atual de gestão de demandas.



Durante o trabalho de mapeamento do processo, levantaram-se os seus problemas e oportunidades de melhorias.

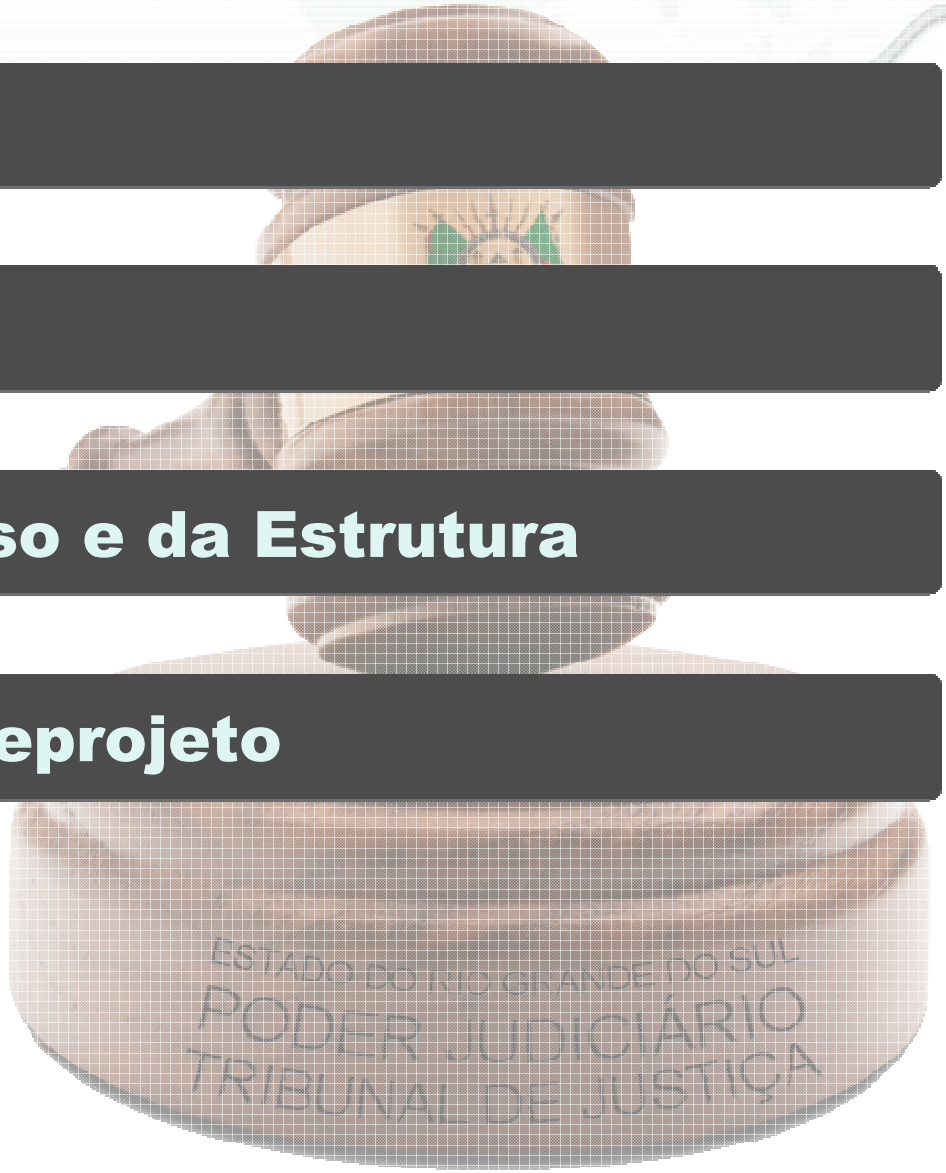
PROBLEMAS		OPORTUNIDADES		GANHOS
A. Dificuldade para identificar e gerenciar as demandas	→	Criação de canal único, através da intranet das entrada das demandas Implantação de software para gerenciar as demandas	→	Agilidade Centralização das informações Melhoria na qualidade da informação para o planejamento
B. Dificuldade no gerenciamento da implantação dos projetos	→	Utilização de ferramenta especifica de acompanhamento dos projetos Criação do Escritório de Projetos Sistematização da análise dos desdobramentos dos novos projetos, nos projetos em andamento Implantação de software de gerenciamento de projetos	→	Acompanhamento sistematizado do gerenciamento dos projetos Identificação antecipada das necessidades de mão-de-obra e tempo gerando possibilidade de revisão do planejamento
C. Atraso no atendimento da demanda	→	Padronização do Termo de Referência Controle por indicadores da demanda	→	Agilidade no atendimento Criação de controle de pendências

1 O Diagnóstico

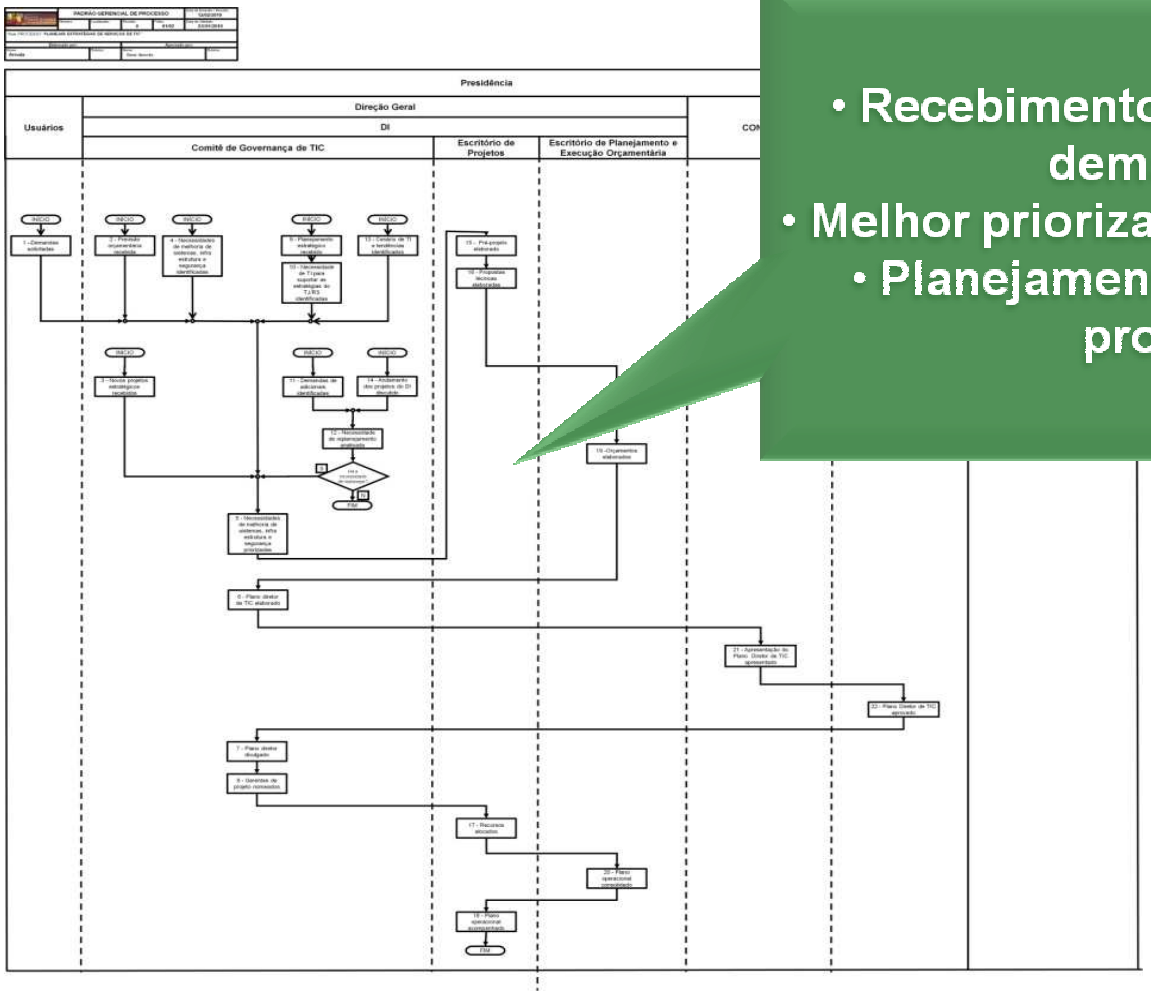
2 Situação Atual

3 Reprojeto do Processo e da Estrutura

4 Implementação do Reprojeto

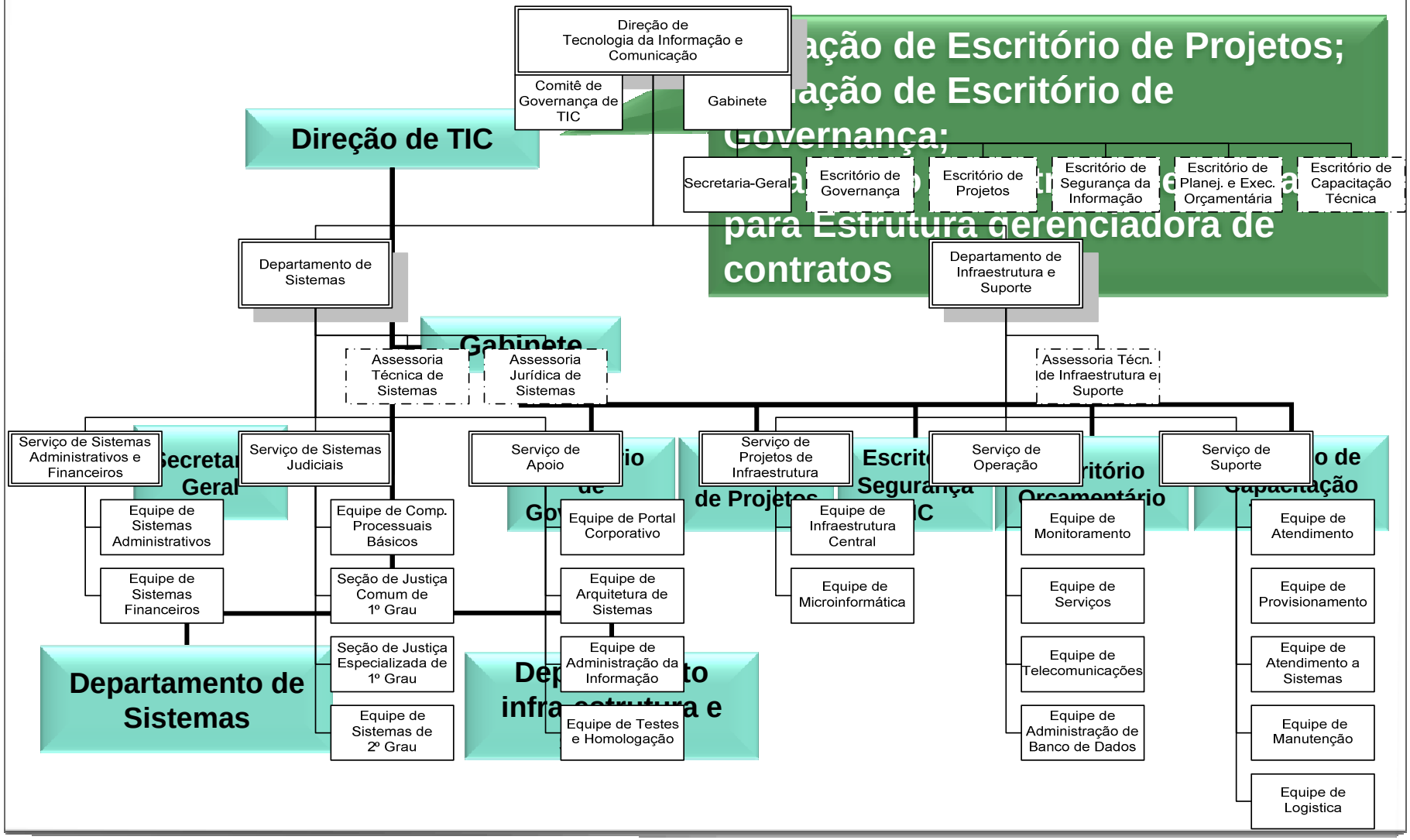


Na fase de reprojeto, o processo foi redesenhado para melhor gerenciar as demandas de TIC.



- Recebimento centralizado de demandas;
- Melhor priorização de demandas;
- Planejamento e controle de projetos

Para suportar o processo de gestão de demandas, a estrutura foi reprojetada.

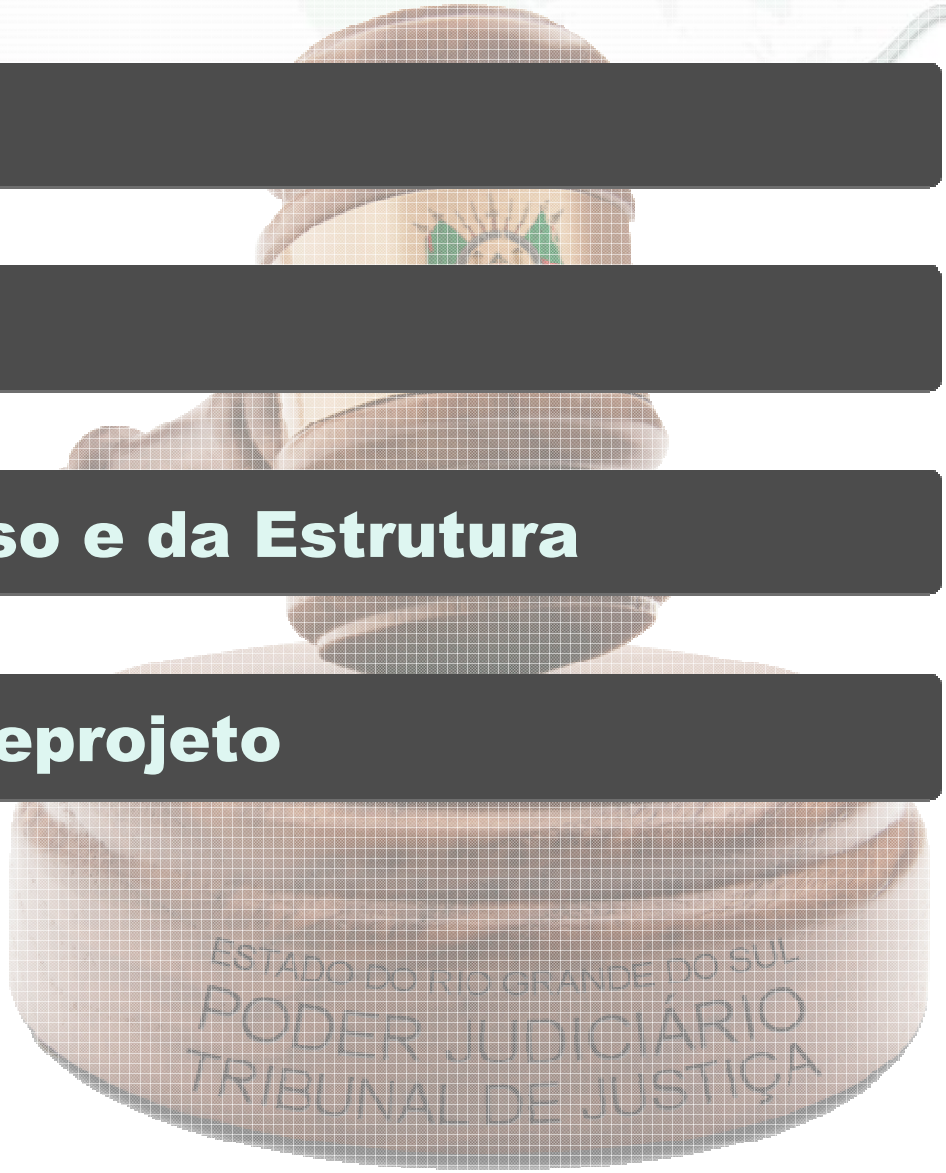


1 O Diagnóstico

2 Situação Atual

3 Reprojeto do Processo e da Estrutura

4 Implementação do Reprojeto



As ações para a implementação do novo processo e da nova estrutura foram validadas e inseridas em um Plano de Ação.

PROCESSO

- Sistematização do Planejamento Estratégico;
- Sistematização de atuação do Escritório de Projeto; Escritório de Governança e Escritório de Projetos;
- Implantação de Software de Planejamento e Controle de Projetos (EPM);
- Elaboração do Plano de Comunicação de TIC.

ESTRUTURA

- Oficialização da nova estrutura no TJRS;
- Aprovação da estrutura na Assembleia.

PROCEDIMENTOS PADRÃO

- Elaboração Plano Diretor; Acompanhamento estratégico e Gerenciamento de Projetos.

A execução do Plano de Ação é realizada pelo DI com o acompanhamento realizado pela empresa de consultoria

72% do projeto já está concluído.

EXECUTADO

- Oficialização da nova estrutura no TJRS;
- Definição da atuação do Escritório de Projetos, Escritório de Governança, Escritório Orçamentário;
- Definição dos canais de comunicação;
- Definição dos fluxos para o software EPM.

EM IMPLENTAÇÃO

- Implantação do Software EPM;
- Aprovação da Estrutura na Assembléia;
- Implantação do Plano de Comunicação;
- Elaboração do Plano diretor de Tecnologia de Informação.