

CNJ - Modelos de Consultoria para atender a Resolução 90

Este documento tem o intuito de propor modelo de Consultoria e/ou Aconselhamento para que o CNJ possa oferecer auxílio aos Tribunais que tenham dificuldades de atender as Resoluções 90 e 99.

Primeiramente, cabe esclarecer que este documento não se propõe a explorar modelos teóricos de governança de TI, mas sim propor escopo para um futuro edital, que terá como principal característica aportar consultoria/aconselhamento, com o intuito de auxiliar os Tribunais na organização e estruturação de suas atividades de TI, bem como sensibilizar a Administração destes a investir em TI, devido a importância estratégica da área dentro do Judiciário.

Para atender os objetivos deste documento, iremos explorar dois modelos de consultoria/aconselhamento

Modelo baseado em Gestão – Aporte de Método de Trabalho;

Modelo baseado em Consultas Específicas – Aconselhamento sob demanda.

Modelos de Consultoria em TI:

A – Modelo baseado em Gestão – Aporte de Método de Trabalho

A principal característica deste tipo de consultoria é apoio na gestão, com aporte do método de trabalho e transferência deste método. Este tipo de consultoria não aporta conhecimento em TI, busca na área este conhecimento. Seu foco é na reestruturação organizacional e de processos. Em síntese, o seu intuito é aumentar a efetividade na operacionalização das atividades associadas à gestão/governança, ajudando a organizá-las, estabelecendo metas e responsabilidades, bem como ajustando a estrutura organizacional às necessidades operacionais dos processos redesenhados.

Detalhando este modelo, segue as principais contribuições que este tipo de consultoria pode oferecer:

- Mapeamento da situação atual dos processos e da Estrutura:
 - Mapeamento do fluxo atual dos processos (procedimentos) a serem redesenhados e levantamento das oportunidades de melhorias;

- Identificação da estrutura organizacional atual que suporta os processos mapeados;
- Elaboração e validação, junto aos gestores de TI, do diagnóstico da situação atual dos processos e da estrutura, incluindo oportunidades de melhoria e sugestão de premissas para o seu redesenho;
- Redesenho dos processos mapeados
 - Geração, seleção e priorização de idéias para inovação dos processos;
 - Desenho de um novo fluxo para os processos mapeados;
 - Definição dos indicadores de desempenho dos processos e definição de metas;
 - Identificação das tarefas críticas dos processos, com eliminação de gargalos e redundâncias entre as áreas envolvidas;
 - Elaboração do plano de implantação do processo redesenhado, bem como das ações padronizadas e de treinamento nos padrões;
 - Indicativo de melhorias para os processos adjacentes;
- Planejamento da adequação da Estrutura Suporte
 - Revisão da descrição das atribuições e responsabilidades relativas à estrutura de suporte considerando o redesenho dos processos;
 - Revisão e proposição de ajustes no quadro de pessoal;
 - Elaboração do plano de adequação da estrutura organizacional;
 - Validação da estrutura proposta.
- Padronização dos processos redesenhados
 - Apoio na elaboração dos procedimentos operacionais padrão para as tarefas críticas dos processos redesenhados;
 - Elaboração do mapa de indicadores de desempenho e matriz de capacitação de pessoal para os processos redesenhados.
- Acompanhamento da Implantação das Melhorias
 - Acompanhamento periódico dos planos de implantação dos processos redesenhados;
 - Acompanhamento periódico do plano de implantação da estrutura organizacional proposta.

B - Modelo baseado em consultas específicas – Aconselhamento sob demanda

Este modelo tem a característica de auxiliar as áreas de TIC na tomada de decisão a partir de consulta específica, provocada por estas áreas, sobre qualquer assunto de interesse ou necessidade de TIC. Este modelo pressupõe que conhecimento em TIC é aportado pela empresa contratada, se caracterizando mais por um serviço de aconselhamento aos Tribunais.

Devido à complexidade de muitas aquisições e contratações, que demandam horas, dias e, muitas vezes, meses de estudo, avaliação e definição, das já disputadas equipes internas de TIC, este modelo de aconselhamento sob demanda permite a transferência da realização de pesquisas necessárias para empresa especializada. É importante esclarecer que a avaliação da “pesquisa contratada” e a definição de alternativa mais adequada para situação continuará sob a responsabilidade das áreas de TIC dos Tribunais. O intuito é abreviar determinados estudos necessários para toda demanda de TIC.

Embora este modelo de consultoria possa atender qualquer demanda de TIC, destacamos alguns itens práticos onde possa-se utilizar tal recurso:

- Aconselhamento as áreas de TIC em todos os seus processos, sejam táticos ou estratégicos, como os seguintes tópicos: governança de TI; valor da TI para o negócio; arquitetura;
- Auxílio na escolha de hardwares e softwares de mercado, bem como serviços de TIC;
- Auxílio na negociação com fornecedores, avaliando se a proposta apresentada está dentro dos parâmetros de mercado e condizente com o ofertado;
- Auxílio na elaboração de editais complexos que exijam conhecimento específico;
- Estabelecimento de contatos com outros órgãos públicos para troca e compartilhamento de informações
- Análise de relatórios técnicos encaminhados pelas áreas de TIC;
- “*Workshops*” periódicos com especialistas em assuntos escolhidos pelas áreas de TIC para disseminação de conhecimento junto às equipes internas.