

9ª MOSTRA NACIONAL DA
QUALIDADE NO PODER
JUDICIÁRIO

PORTAL DA JUSTIÇA DO
TRABALHO

CUIABÁ- AGOSTO DE 2009

Introdução

Identificação

- Do órgão: Conselho Superior da Justiça do Trabalho
- Da unidade: Assessoria de Tecnologia da Informação e das comunicações
- Email: marcelokobayashi@trt23.jus.br

Nome do trabalho

Portal da Justiça do Trabalho

Nome do responsável e equipe

- Marcelo Massayuki Kobayashi;
- Comitê de gestão do conhecimento

Delimitação da ação

Tecnologia da Informação aplicada à atividade judiciária

Objetivos

- Reformular o site do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;
- Organizar as informações de diferentes fontes e formatos hoje disponíveis no site do CSJT de forma padronizada;
- Estabelecer sistemática de gestão de conteúdos para o portal a partir de um mecanismo simples, único e formal de publicação;
- Definir taxonomia do novo portal para organizar e classificar os conteúdos e estabelecer estruturas de navegação;
- Melhorar a imagem institucional através da divulgação de informações e serviços;
- Estimular o fluxo de informações de maneira a fomentar os processos de criação e compartilhamento de conhecimentos organizacionais, promovendo a efetiva gestão do conhecimento;
- Melhorar a apresentação e fluxo de informações para os públicos interno e externo que necessitam interagir com o Conselho Superior da Justiça do Trabalho;
- Criar perfis distintos de usuários de produtos e serviços de informação, bem como a estratégia para atendimento às necessidades de cada público-alvo.

Metas de resultado

- Redução do custo de se localizar uma informação ou conteúdo necessário ou da probabilidade de não encontrar a informação desejada;
- Redução na incidência de conteúdos errados e eliminação das redundâncias;
- Tornar o sítio institucional mais adequado às necessidades de diferentes grupos de usuários, aumentando a colaboração, aperfeiçoando a produção de conteúdos e conseqüentemente formando as bases para gestão do conhecimento;

- Atualização constante dos conteúdos publicados;
- Redução dos custos pela utilização de ferramentas de software livre;
- Alinhamento estratégico entre a intenção estratégica da organização e os conteúdos e serviços oferecidos pelo portal unificado;
- Aperfeiçoamento da comunicação institucional considerando colaboradores externos, clientes, jurisdicionado;

Desenvolvimento

Justificativa do Projeto:

A atual situação do portal, conforme análise dos grupos de trabalho que compõem o SIGI-JT demanda a elaboração de uma taxonomia e melhor organização de conteúdos do portal, bem como expõe a preocupação com a atualização das informações.

Além disso, o ato conjunto TST/CSJT nº 10/2008 estabelece a prioridade de utilização de software livre quando houver disponível na comunidade. No caso das ferramentas de portal corporativo, recuperação da informação e gestão de conteúdo existem iniciativas software livre que potencialmente suprem os requisitos necessários para o funcionamento do portal CSJT.

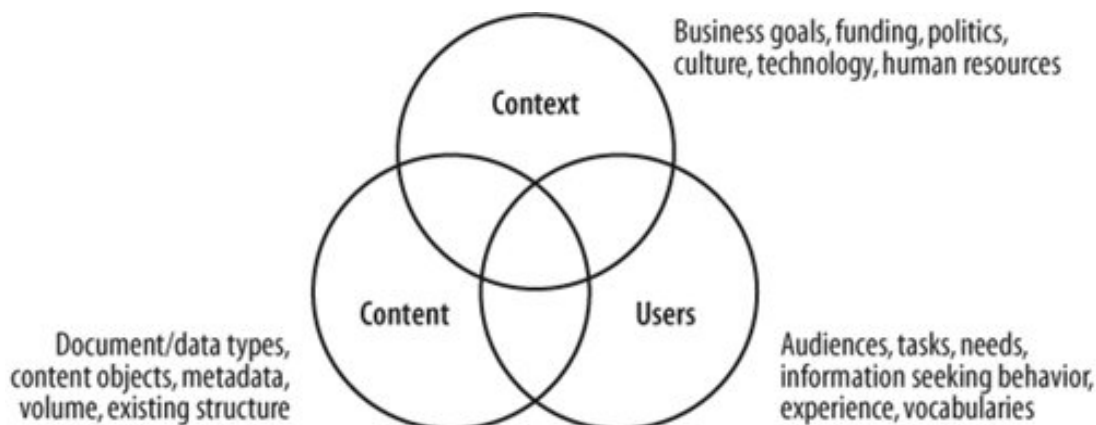
Outro aspecto que chama a atenção, no atual panorama informacional é o distanciamento entre as iniciativas de projetos de Tecnologia da Informação relacionados à publicação de informações e o dia a dia das rotinas que mantém ou deveria manter tais fontes de informação atualizadas. O resultado dessa falta de alinhamento é que vários serviços ou ferramentas disponíveis acabam por apresentar informações desatualizadas ou duplicação de informações, tornando difícil ou até mesmo impossível a tomada de decisão baseada nessas informações. Além disso, o atual panorama torna a implantação de comunidades práticas um desafio difícil de ser vencido na prática.

A proposta, para atingir os objetivos delineados, baseia-se na arquitetura da informação para aprimorar aspectos fundamentais nos processos de definição do fluxo das informações, assim como sua organização, classificação e ferramentas de localização. O conceito de arquitetura da informação também denota um esforço que compreende os projetos de implementação das mudanças necessárias, bem como a necessidade do estabelecimento de um modelo de governança do portal que contemple a necessidade de uma equipe específica para o portal, bem como a atualização da taxonomia a ser criada como parte do escopo da proposta.

Produto do Projeto

O principal produto deste projeto será o portal do CSJT. A viabilidade da proposta baseia-se na premissa de criação de um desenho de fluxo de

informações baseado na arquitetura da informação. Nesse contexto, é importante ressaltar que a arquitetura da informação visa especificamente criar ambientes em que o fluxo de informação favoreça a gestão do conhecimento. Para tanto, o foco das iniciativas reside no equilíbrio entre os fatores tecnológicos, organizacionais e humanos. No caso, a metodologia proposta considera a arquitetura da informação em três dimensões: contexto, usuários e conteúdos.



O contexto engloba itens estratégicos da organização como missão, valores, objetivos e metas estratégicas, orçamento e também fatores relacionados a processos de negócio da organização, cultura organizacional e estrutura tecnológica. O conteúdo pode ser interpretado de maneira ampla e abrangente como o conjunto de informações a ser coletado, classificado, organizado e utilizado por intermédio da ferramenta Portal unificado da JT. Já a visão dos usuários é definida pelo conhecimento dos perfis de necessidades da audiência do Portal. Nesse contexto, é importante conhecer as necessidades de conteúdos e funções relacionadas que cada perfil de usuário do portal possui, para que as soluções, linguagem e maneira de organização sejam adequadas.

De maneira objetiva, o produto deste projeto, baseado na arquitetura da informação é o próprio ambiente informacional desenhado com base em todas as percepções e elementos relatados neste projeto. Este ambiente assume a forma do portal unificado, definido pela literatura como a ferramenta tecnológica que permitiria aos usuários localizar facilmente a informação relevante para suas necessidades, produzir e publicar conteúdos de sua responsabilidade e também a colaboração on-line.

Para que os usuários consigam sucesso na localização das informações desejadas, além de um mecanismo de busca eficiente, é importante estabelecer a segmentação de perfis de utilização, bem como a organização de conteúdos e funções adequadas a cada perfil identificado. Além disso, a taxonomia do portal é importante para organizar as informações de maneira a permitir também a apresentação dinâmica dos conteúdos para cada contexto identificado. Assim, busca-se uma padronização dos produtos e serviços de

informação disponíveis no que diz respeito à interface das aplicações, ao fluxo de publicação e à forma de organização e apresentação dos conteúdos.

A interface do portal, a partir desta proposta, deverá ser construída através do equilíbrio entre as demandas de informação, serviços e funções específicas dos sistemas disponíveis no portal. Busca-se objetivamente a convergência entre conteúdos e serviços. E essa convergência deve ser precedida de mudanças na relação que se estabelece com o público usuário do portal. Inicialmente, em portais voltados apenas para conteúdos, havia apenas a apresentação das informações baseadas nos organogramas institucionais. O usuário deveria conhecer a estrutura organizacional e tentar localizar informações que necessita. O conceito de convergência aborda a incorporação do usuário e suas necessidades como um dos fatores que irão influenciar no desenho da arquitetura do portal. Em uma perspectiva mais abrangente, acrescenta-se a visão do cidadão, do jurisdicionado, de colaboradores internos, servidores, magistrados, - que produzem e necessitam de conteúdos, aos requisitos direcionadores para a construção do portal propriamente dito.

A metodologia do projeto de implantação da arquitetura da informação considera a realização de quatro fases (diagnóstico, definição estratégica, desenho e documentação, implementação) contemplando o projeto (project) e uma fase posterior, a administração do portal, atividade que será permanente (program). Importante ressaltar a preocupação com a manutenção de conteúdos, taxonomia e vocabulários controlados constantemente atualizados, por isso a atividade de administração ou governança.

Exclusão de escopo

- Integração dos sistemas para a interface do portal
- Centralização de todos os conteúdos em base de dados unificada;
- Elaboração de vocabulário controlado que abrange todos os tipos de documentos disponíveis no âmbito da Justiça do Trabalho;
- Implantação de infra-estrutura e sistemas de gestão documental, gerenciamento eletrônico de documentos e gerenciamento de conteúdo;
- Substituição de sistemas de informação atualmente em uso nas unidades especializadas do CSJT;
- Jurisprudência unificada;

Das restrições

O projeto deverá ser executado através de estratégias de redução de escopo. Assim, a primeira fase deverá contemplar a elaboração da taxonomia de informações produzidas no âmbito do CSJT.

Deverá ser utilizada como ferramenta de implementação produtos que atendam ao disposto no ato conjunto TST.CSJT.10/2008, bem como produto

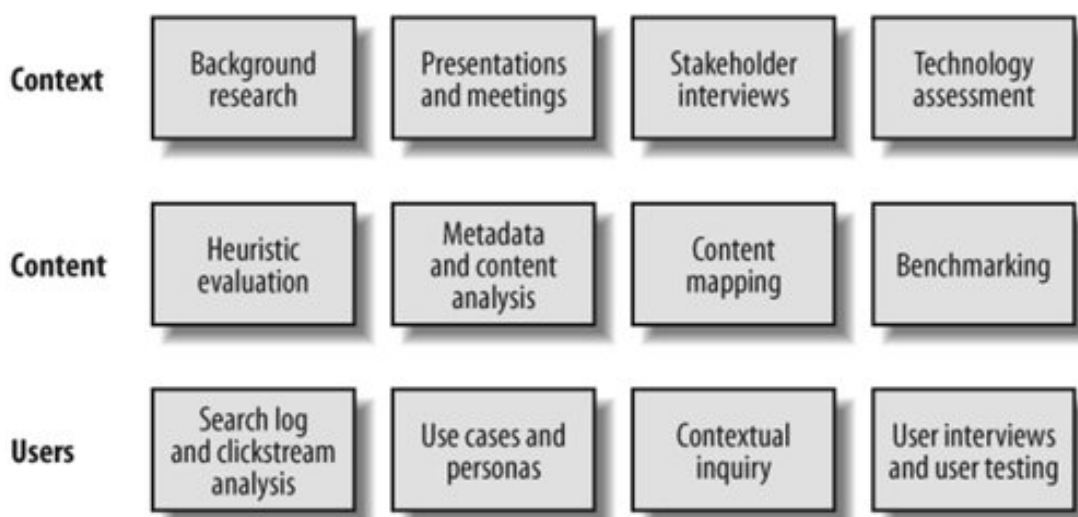
especializado em portal que permita a implementação da taxonomia em três níveis.

Para implementação será necessária a formação de equipe especializada com alocação de profissionais especializados nas diferentes fases do projeto

Da metodologia de trabalho

Em conformidade com a proposta de arquitetura da informação, o projeto do portal deverá ser realizado em conformidade com a metodologia que contempla as seguintes fases:

DIAGNÓSTICO: a figura abaixo representa, de maneira simplificada, as atividades da fase de pesquisa organizadas de acordo com as três perspectivas da arquitetura da informação (contexto, conteúdos e usuários):

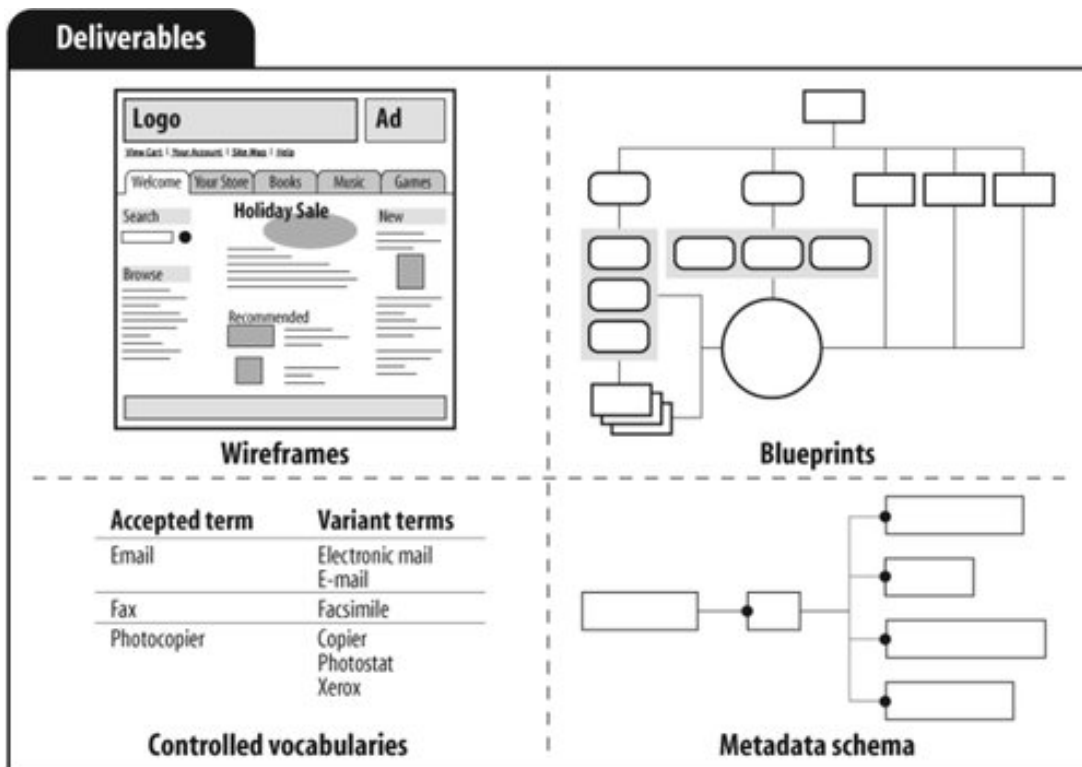


- Aprovação e adequação da proposta de arquitetura da informação
- Definição dos usuários do novo portal, bem como segmentação da audiência em perfis de utilização/acesso;
- Definição do escopo de conteúdos a serem incluídos na primeira versão do portal unificado;
- Realização de pesquisas/coleta de dados junto ao público externo e colaboradores internos para identificação de necessidades específicas de conteúdos e funções para cada perfil identificado;
- Diagnóstico da infra-estrutura de TI disponível e análise de adequação de ferramentas disponíveis ou necessidade de contratação de soluções especializadas

ESTRATÉGIA: fase em que serão traçados os próximos passos do projeto e na qual será definida a política global de gestão de conteúdos. Considera-se a execução dos seguintes passos:

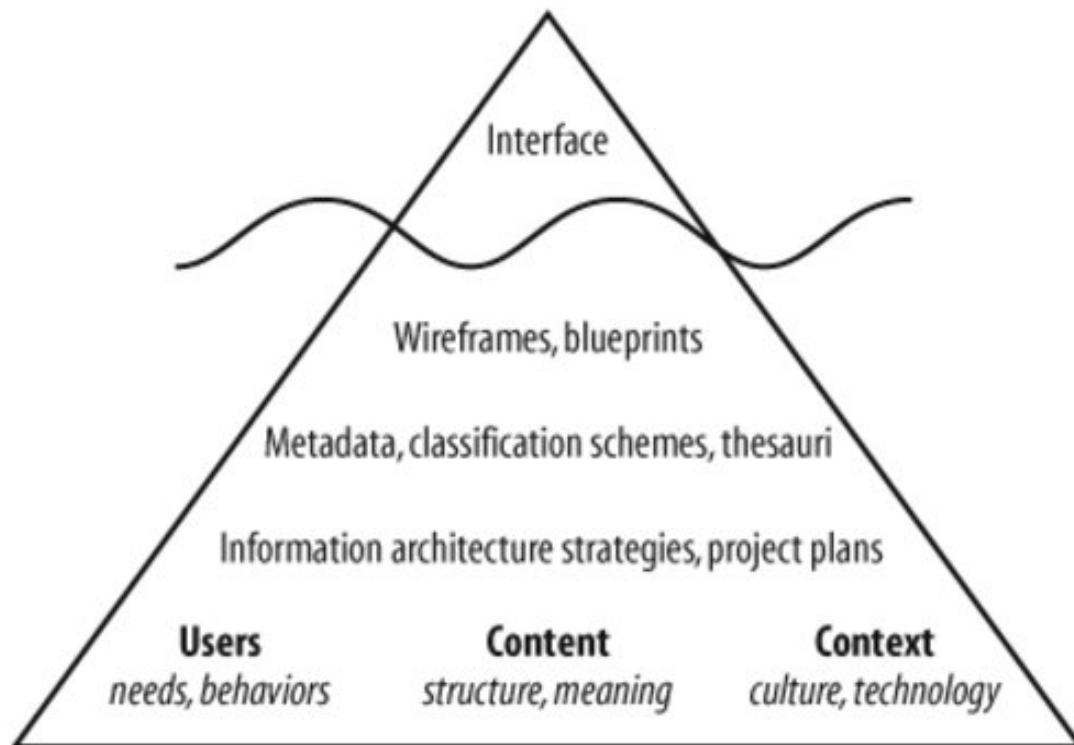
- Estabelecimento das diretrizes para o modelo de governança e gerenciamento (administração) do portal, incluindo os aspectos tecnológicos, de conteúdo e pessoas;
- Identificação dos futuros gestores de conteúdos e proposta de alocação;
- Identificar possíveis responsáveis pelas atualizações de conteúdos, vocabulários controlados entre outros itens – designer de thesouro, gerente de vocabulário controlado, designer de interações;
- Elaboração de plano de alinhamento das tecnologias existentes, identificadas na fase anterior, e as necessidades da nova proposta. Se necessário, deverá ser disparado processo de aquisição de ferramentas e consultoria para implantação da infra-estrutura tecnológica e eventualmente migração/integração;
- Definição da estratégia de mudança organizacional necessária à implantação da nova política informacional. Importante traçar estratégias levando em consideração a cultura e os modelos de políticas informacionais existentes nas organizações (conforme referencial – ecologia da informação);
- Estabelecimento das diretrizes que nortearão as próximas fases, como a hierarquia básica de organização de conteúdos ou esquemas de classificação;
- Validação das propostas em alto nível e realização de ajustes necessários;
- Elaboração do planejamento detalhado do projeto com propostas ajustadas de equipes de trabalho, entregas e prazos previstos, orçamento, requisitos tecnológicos a serem implementados, dependências, riscos;

DESENHO E DOCUMENTAÇÃO: fase em que serão detalhadas as diretrizes apontadas na estratégia. Também é importante ressaltar que os artefatos visam estabelecer um diálogo mais preciso entre as necessidades identificadas e a visão do desenho final do ambiente. Nesta fase serão aprovados os modelos, diagramas e protótipos junto aos usuários. Alguns artefatos são demonstrados na figura e a seguir, os eventos associados a esta fase:



- Elaboração da taxonomia do portal
- Elaboração de proposta formal de fluxo das informações de sua criação até a publicação no portal
- Elaboração de proposta de apresentação dos conteúdos no portal conforme requisitos de perfis identificados e fluxo de informações anteriormente definido
- Elaboração dos artefatos de documentação preferencialmente visuais, como: wireframes, blueprints, modelos conceituais e esquemas de metadados;
- Regulamentação de normas e procedimentos referentes às políticas, procedimentos e padrões estabelecidos no decorrer do projeto;
- Aprovação dos modelos de apresentação, processos de produção e publicação dos conteúdos e protótipo final

IMPLEMENTAÇÃO: fase em que os artefatos criados anteriormente darão origem a outros, na forma do produto final do projeto. Visualmente, para o usuário final, a camada de apresentação é a materialização do produto desta fase, porém, como demonstra a figura abaixo, trata-se de uma arquitetura complexa, com diversos elementos e mecanismos que nos traz a certeza de que a interface é apenas a ponta do “iceberg”.



Além disso, nesta fase são realizadas as seguintes atividades:

- Formação de equipe de governança do portal;
- Capacitação;
- Elaboração de políticas de segurança, segurança, granularidade de informações, propriedade intelectual, usabilidade, etc;
- Implementação dos conceitos correspondentes aos artefatos produzidos na fase anterior;
- Elaboração de manuais, documentos, mídias e outras ferramentas de apresentação e informações do novo desenho informacional;
- Treinamento dos gestores de conteúdo
- Apresentação do portal e realização de atividades previstas para implantação da proposta.

Conclusão

A reformulação do portal da justiça do Trabalho à luz da arquitetura da informação constitui passo importante para consolidação do portal como ferramenta efetiva de gestão do conhecimento no âmbito da Justiça do Trabalho. Para isso, a realização de fases distintas para a sua realização, com a adoção de metodologia específica visa garantir a realização das etapas com validação dos resultados alcançados, bem como dos produtos de cada fase.

Para a realização das fases de diagnóstico, estratégia e desenho, foi contratada consultoria especializada em arquitetura da informação, tendo como objetivo principal a transferência de conhecimentos especializados às equipes

da JT, bem como a entrega de produtos como a taxonomia e governança da taxonomia.

A formação de equipes acontece de maneira multidisciplinar, com trabalhos distribuídos entre os colaboradores do comitê de gestão do conhecimento, com representantes de diversas regiões e por técnicos da Secretaria de Informática do TST.

Por fim, realização das atividades em conformidade com as diretrizes estabelecidas por normas como o ato conjunto TST.CSJT.10/2008, assim como da realização de fases em conformidade com metodologia previamente definida contribuíram para que houvesse considerável economia, independência de fornecedores e transferência de conhecimentos para as equipes técnicas da Justiça do Trabalho se compararmos com a estratégia de aquisição unitária de produto e serviços de um fornecedor de mercado.