



# Como o Poder Judiciário do Arizona, no Condado de Maricopa, encontrou na InvGate o que a ServiceNow não conseguiu entregar

## Sobre o Poder Judiciário do Arizona

O Poder Judiciário do Arizona, no Condado de Maricopa, é o sistema judicial que atende à região. É composto pelo Tribunal Superior, pela Liberdade Condicional para Adultos e pela Liberdade Condicional para Menores, incluindo a detenção juvenil, e é o quarto maior sistema de tribunais de primeira instância dos Estados Unidos, com mais de 160 magistrados e 3.000 funcionários atendendo a mais de 4,7 milhões de residentes.

 Estados Unidos

 3.200 funcionários

 Governo e serviços públicos

## A experiência que levou à mudança

Keith Bluestein passou décadas implementando tecnologia empresarial no governo dos Estados Unidos, como parte de suas funções de liderança sênior em TI em diferentes departamentos e escritórios, como a Marinha dos Estados Unidos e a NASA.

Em 2009, como CIO do Escritório de Logística de Engenharia da Marinha e responsável por todos os programas classificados da Marinha, Keith implementou a ServiceNow para gerenciar os serviços de TI. Na época, não existia a opção de SaaS, então sua equipe precisou construir sua própria instância isolada da rede.

Ele se tornou assim um dos primeiros a adotar a plataforma em diferentes agências federais. Naquela época, parecia a decisão certa; quinze anos depois, o cenário é bem diferente.

Hoje, Keith é o CIO adjunto do Poder Judiciário do Arizona, no Condado de Maricopa. Ao chegar, herdou algo familiar para muitos de seus colegas: um contrato multimilionário por uma plataforma que na prática ninguém usava e que já não atendia às necessidades da organização.

Após uma nova avaliação, Keith e sua equipe decidiram se afastar do que um dia foi a única opção e dar uma chance à InvGate. Esta é a história de por que ele nunca mais olhou para trás.

**“Foi uma salvação para nós. Vocês tornaram uma solução tão robusta muito simples de usar.”**

**Keith Bluestein**  
CIO adjunto do Poder Judiciário do Arizona,  
no Condado de Maricopa.

## A herança

O Poder Judiciário do Arizona, no Condado de Maricopa, é um dos maiores sistemas judiciais dos Estados Unidos. Atende a mais de 4,7 milhões de residentes com 3.000 funcionários e 160 magistrados.

Desde o primeiro dia, Keith se deparou com uma situação conhecida por qualquer pessoa que gerencie TI empresarial no governo: um contrato multimilionário com uma plataforma que na prática ninguém usava, que não atendia às suas necessidades e que nem sequer conseguiam corrigir.

Anos antes, a organização havia investido em uma grande plataforma empresarial. Em troca, obteve uma implementação fortemente personalizada, construída por pessoas que já não estavam mais lá, sem documentação, impossível de modificar e completamente paralisada.

**“Compramos a ServiceNow há seis anos e, na prática, nunca chegamos a implementá-la de verdade. Eles tinham feito toda uma programação personalizada. Então não conseguíamos nem mesmo corrigir o que tínhamos, porque as pessoas que tinham feito isso já não estavam mais. Não havia nenhum registro”.**

Enquanto isso, a gestão real dos ativos de TI era feita em planilhas que dependiam de uma ou duas pessoas que sabiam interpretá-las. Os novos funcionários assinavam formulários em papel e, quando alguém saía, recuperar a lista de seus ativos significava buscar linha por linha em um documento.

A pergunta do CFO “Dei todo esse dinheiro a vocês, em que foi gasto?” não tinha uma resposta clara.

## Uma pergunta multimilionária

O tempo passou e, em 2025, o condado destinou um orçamento multimilionário ao Poder Judiciário para a substituição de equipamentos. O departamento então se deparou com um dilema: como poderiam comprovar que os gastos estavam indo para o lugar certo se dependiam de uma planilha?

A tarefa exigia extrair dados de múltiplas fontes, conciliar listas que não coincidiam e tomar decisões com base em informações que podiam estar desatualizadas há meses.

A plataforma existente não ia desaparecer, mas esperar mais um ano por uma implementação “de verdade” também não era uma opção. O CFO precisava de números. O inventário de ativos precisava existir.

## Da decisão aos dados reais

Após avaliar alguns produtos de Gestão de Ativos, a equipe decidiu avançar com o InvGate Asset Management.

“Qualquer pessoa consegue usar. É muito fácil”, disse Keith, e era exatamente isso que eles precisavam.

A equipe não precisou de engenheiros externos para colocá-lo em funcionamento, nem de código personalizado para adaptá-lo aos seus processos. Eles mesmos configuraram tudo e seguiram em frente.

O Agente do InvGate foi implantado em toda a frota por meio do Microsoft Intune. Dezoito horas depois, havia chegado a todos os dispositivos e, cinco dias mais tarde, o Poder Judiciário tinha algo que nunca havia tido antes: uma visão completa e atualizada de todo o seu inventário de ativos.

Aproximadamente quatro mil equipamentos distribuídos em cinco divisões judiciais, reportando dados de hardware, software e status em um único lugar. Sem inserção manual. Sem conciliação. Sem precisar torcer para que os dados estivessem corretos.

A reação de Keith foi uma única pergunta: “Por que nunca conseguimos fazer isso antes?”

**“Conseguimos gerar um relatório detalhado de tudo o que temos no nosso ambiente em apenas 15 minutos. Foi enorme; nunca tínhamos visto nada assim. Nosso CFO disse algo como: ‘Meu Deus!’”**

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate



## Um mundo que eles não sabiam que existia

Em um almoço de CIOs organizado pelo Gartner, Keith mencionou a InvGate. A reação à mesa foi imediata: “Graças a Deus. Todo mundo continua nos dizendo ‘ServiceNow, ServiceNow, ServiceNow’. Não tínhamos nenhuma confirmação de que existia outra opção.”

Keith sabia exatamente o que estava ouvindo. Medo de sair do caminho. Aquele consenso silencioso e caro que mantém as organizações presas a ferramentas complexas demais para se adaptar e rígidas demais para corrigir.

“A equipe de compras sempre compra da mesma forma, porque é o que funcionou antes. Mas não se arriscar é, em si mesmo, um enorme risco financeiro.”

Quando perguntamos como ele descreveria o que sentiu ao encontrar a InvGate, ele não recorreu a uma métrica, recorreu a um filme.

**“É como se vocês fossem o Shangri-La da Gestão de Ativos de TI. Entramos e foi assim: uau. A gente nem sabia que esse mundo existia.”**

**Descubra uma nova maneira de gerenciar suas operações de TI**

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.

