

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Secretaria de Auditoria

Relatório de Monitoramento

(CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000)

Auditoria Sistêmica: Avaliação do gerenciamento de serviços de tecnologia da informação na Justiça do Trabalho

Área auditada: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Órgão auditado: Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região

Data de emissão do Relatório de Auditoria: 18/08/2021

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

Maior/2024

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES	9
2.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI.	9
2.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI.....	17
2.3	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.	19
2.4	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.	24
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.	29
2.6	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.....	33
2.7	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.....	36
2.8	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.	43
2.9	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.....	47
2.10	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.....	49
2.11	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.....	51
3.	CONCLUSÃO.....	54
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	61



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 3ª Região, das recomendações do Relatório de Auditoria, integralmente homologado conforme o Acórdão **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, referente à auditoria sistêmica para avaliação do gerenciamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Justiça do Trabalho, em atenção ao Plano Anual de Auditoria do CSJT para o exercício de 2024, aprovado pelo ATO CSJT.GP.SG nº 134/2023.

Acerca disso, convém destacar que o monitoramento da ação sistêmica prevê pelo menos duas etapas, sendo a primeira etapa, já executada, na qual se verificou a entrega dos planos de ação requeridos e sua conformidade com as recomendações direcionadas aos Tribunais Regionais do Trabalho; e a segunda etapa, em andamento, contemplando a análise dos planos de ação apresentados e o acompanhamento de sua execução.

Cabe ressaltar que o escopo deste relatório abrange as 11 (onze) recomendações direcionadas ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, conforme resumo abaixo:

- I- aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:
- a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;
 - b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;

- c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e
- d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

II- aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: os acordos de nível de serviço, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e
- b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

III- aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
 - b) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;
 - c) definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de gerenciamento, controle e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI;
 - d) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e
 - e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- IV- defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:
- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
 - b) definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- c) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e
 - d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- V- aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:
- a) definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças;
 - b) estabelecimento de controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e
 - c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.
- VI- aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:
- a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, especificação dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

atributos relevantes e definição de proprietário responsável; e

- b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

VII- revise seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;
- b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;
- c) registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);
- d) procedimentos de aceite das liberações realizadas; e
- e) definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

VIII- defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
- c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);
- d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
- e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

IX- aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

X- aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

XI- aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) atividade de revisão de problemas graves;
- b) definição das metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, o preenchimento de questionário eletrônico com vista ao encaminhamento de documentos e informações hábeis a demonstrar a adoção das providências determinadas pelo Plenário do CSJT.

Mediante exame da documentação apresentada, formulou-se juízo de valor acerca do grau de atendimento das deliberações do CSJT pela Corte Regional.

De todo modo, a fim de mitigar os riscos intrínsecos a esta etapa de monitoramento, testes complementares serão realizados oportunamente por ocasião de ações futuras a serem planejadas.

2. ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

2.1 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI.

2.1.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e
- o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o Tribunal possuir o processo de gerenciamento de nível de serviço de TI definido e formalizado, não houve definição de mecanismos de acompanhamento da satisfação dos usuários com os níveis de serviço estabelecidos, assim como a previsão de sua integração com os processos de gerenciamento de incidente, de capacidade e de disponibilidade, no que tange à definição e aferição do cumprimento das metas dos níveis de serviço.

Além disso, em relação aos acordos de nível de serviço (ANS), observou-se que não houve a definição das metas de qualidade e desempenho dos serviços e dos papéis e responsabilidades da TI e do negócio.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Por fim, constatou-se que não houve a definição dos acordos de nível operacional (ANO).

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu parcialmente os itens previstos nesta recomendação.

Como evidência, encaminhou o Processo Gerenciamento de Nível de Serviços v2.1; a Pesquisa Satisfação do Negócio - 2023; a Política de Governança de TI; e outros documentos comprobatórios, como atas de reuniões do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) e relatório de acompanhamento dos ANSs a serem analisados por esta equipe de auditoria.

2.1.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços, seção 11, a descrição das atividades voltadas para a realização da pesquisa de satisfação do negócio, como: "Identificar público alvo para pesquisa"; "Elaborar questionário para a pesquisa"; e "Publicar resultados da pesquisa", dentre outras. Além disso, foi definido formulário de pesquisa de satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço, aprovado pelo Subcomitê de TIC, em 22/3/2023.

Portanto, considera-se atendido o item desta recomendação que trata do estabelecimento de controles



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos.

Quanto à definição de controles internos que assegurem a integração do processo de gerenciamento de nível de serviço de TI com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço, verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços, seção 2 "Gerenciamento de nível de serviços - Negociação do ANS", e, na seção 3, "Gerenciamento de nível de serviços - Gestão de Desempenho", a definição das interfaces com os três processos de gerenciamento supracitados.

No tocante à efetiva implantação dessas integrações, verificou-se que a integração com o processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC foi realizada a partir do relatório de acompanhamento dos ANSs que mede o percentual de incidentes resolvidos dentro do "Tempo de Resolução" dos chamados do tipo "Incidentes".

Quanto ao processo de gerenciamento de capacidade de TIC, informou o Tribunal que ainda não foi possível implantar a integração devido à necessidade de adaptação da ferramenta de monitoramento com a solução de gerenciamento de serviços de TIC.

Por fim, referente ao processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, apesar de também não encontrar-se implantada a integração, informou o TRT que está planejada para ser realizada com base na quantidade de chamados da categoria "Indisponível".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Sendo assim, considera-se parcialmente atendido este item da recomendação.

Quanto ao aprimoramento dos acordos de nível de serviço, informou o TRT que atendeu este item da recomendação com base na estratégia de renegociação de um novo acordo de nível de serviço (ANS), com as metas de qualidade e desempenho, para os novos serviços a serem incluídos no Catálogo de Serviços de Negócio e sob demanda para os serviços que já existem, isto é, em caso de demandas feitas pelos gestores executivos ou gestores negociais para repactuação de um ANS, o mesmo será feito conforme o novo padrão que aponta os atributos mencionados anteriormente.

Como exemplo dos aprimoramentos nos ANSs já firmados pelo TRT, verificou-se, no documento "ANS_PJe", a repactuação, sob demanda, do acordo de nível de serviço denominado "Disponibilidade e tempos de resolução do PJe" com o objetivo de estabelecer metas de qualidade e de desempenho para a execução do serviço Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe). Da mesma forma, porém voltado para atender um novo serviço, foi elaborado um acordo de nível de serviço denominado "Tempos de resolução de chamados e disponibilidade para o Serviço Robô Preá", observando o novo padrão de pactuação do nível de serviço, evidenciado no arquivo denominado "ANS_Robô_Preá".

Além disso, verificaram-se definidas as metas de qualidade e de desempenho e a descrição dos papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio, em ambos os ANSs supracitados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Quanto à estratégia de atualização dos ANSs sob demanda, o TRT destacou que há mais de 200 serviços que estão no Catálogo de Serviços de Negócio atualmente e que os resultados das pesquisas de satisfação apontam que a maior parte dos gestores negociais não apresenta queixa dos atuais níveis de serviço. Sendo assim, entende, o TRT, que a melhor solução para atualizar os ANSs para o modelo que contemple as metas de qualidade e desempenho é sob demanda, podendo ser iniciada tanto pelo gestor negocial como pelo gestor técnico da solução.

Acerca disso, convém relembrar que o acordo de nível de serviço (ANS) é um contrato firmado entre a área de TI e seus usuários, que contém as condições que um serviço precisa atender para ser considerado satisfatório. Sendo assim, o ANS deve estabelecer critérios objetivos para medir a qualidade e o desempenho do serviço, definindo, por exemplo, metas de disponibilidade e de restauração do serviço, dentre outras.

Sendo assim, considerando a estratégia do TRT de atualizar os ANSs sob demanda, conclui-se que o presente item da recomendação está em implementação, com a ressalva de que o TRT priorize a revisão dos acordos de nível de serviço daqueles serviços de TIC considerados prioritários.

Referente ao estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio, justificou o Tribunal que o estabelecimento dos acordos de nível operacional (ANO) não será implementado por não identificar criação de valor nesse artefato e por não ser possível explicitar a relação entre os ANSs e ANOs cadastrados na solução de gerenciamento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

serviços de TIC, além desse não ser um artefato previsto no *framework* ITIL 4.

Além disso, o TRT acrescentou que considera este item da recomendação atendido, nos seguintes termos:

"consideramos este item devidamente atendido, uma vez que nossa abordagem segue a diretriz do ITIL 4, que preconiza a celebração de Acordos de Nível de Serviço (ANSs) em todos os níveis. Portanto, os acordos com as áreas operacionais estão alinhados com os acordos gerais".

Acerca disso, impende ressaltar que, por tratar-se de uma auditoria sistêmica, ou seja, abrangendo os 24 TRTs, optou-se, à época do planejamento desta ação, por adotar como critério de auditoria o *framework* ITIL em sua versão 3 em vez da versão 4, considerando possíveis diferenças no grau de maturidade dos órgãos auditados na implementação do *framework*, evitando-se assim maiores dificuldades para o efetivo atendimento das deliberações.

Isto posto, reconhece-se que a elaboração do acordo de nível operacional no *framework* ITIL 4 não é prevista. A nova versão do *framework* aponta, como requisito para a definição do acordo de nível de serviço, o engajamento e debate entre o provedor e o consumidor do serviço, envolvendo todas as partes interessadas, incluindo parceiros, patrocinadores, usuários e clientes.

Nesse contexto, conforme abordado anteriormente, verificou-se, a partir da apuração realizada pelo Tribunal do questionário de satisfação do negócio perante os gestores negociais executivos, que os resultados apontam que a maioria



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

dos gestores negociais não apresenta queixa dos atuais acordos de níveis de serviço.

Portanto, tendo em vista que o objetivo de qualquer ação de auditoria é contribuir com o aprimoramento dos processos de governança e de gestão, neste caso, o efetivo cumprimento dos acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela unidade de TIC, e que a estratégia a ser adotada para o alcance dos resultados é uma discricionariedade do gestor, como no caso do entendimento do TRT em observar as boas práticas do ITIL 4 e, portanto, considerar desnecessária a formalização do ANO, conclui-se que este item da recomendação não é mais aplicável.

De todo exposto, conclui-se que resta pendente a efetiva integração do processo de gerenciamento de nível de serviço de TI com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço, logo, considera-se a recomendação parcialmente atendida.

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços - seções 6 e 11;
- Documento "ANS_PJe", seções 2 e 6;
- Documento "ANS_Robô_Preá", seções 2 e 6;
- Relatório de acompanhamento do ANS;
- Formulário de satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Apuração do questionário de satisfação do negócio perante os gestores negociais executivos.

2.1.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

2.2 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI.

2.2.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: os acordos de nível de serviço, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e
- revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

2.2.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se a oportunidade de melhoria em razão da ausência de alguns elementos mínimos, tais como: os acordos de nível de serviço



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

(ANS), quem pode solicitar o serviço disponibilizado e a forma de solicitação dos serviços de TI.

Verificou-se, ainda, a oportunidade de melhoria no catálogo de serviço técnico, uma vez que essa visão não contemplou os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

2.2.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente aos itens previstos nesta recomendação.

Como evidência, o TRT disponibilizou seu catálogo de serviços de negócio e seu catálogo de serviços técnicos.

2.2.4 ANÁLISE

A partir da análise do catálogo de serviços para o negócio, verificaram-se ofertados serviços como "Acesso sem fio à internet", "Assinador digital TRTMG", "Adobe Acrobat", entre outros, todos com informações sobre quem pode solicitar os serviços; descrição detalhada dos serviços; e a indicação do "Tempo Resolução (horas úteis)", decorrente dos acordos de nível de serviços firmados. Verificou-se, ainda, no referido catálogo, informações sobre abertura de chamados para os serviços disponíveis.

Quanto ao catálogo de serviços técnicos, verificou-se a indicação dos relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração a partir do campo "Relacionamento com outros ICs". Como exemplo, foi definido



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

para o serviço *Firewall* o relacionamento com os itens de configuração TELBRAX, ALGAR e outros.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.2.5 EVIDÊNCIAS

- Catálogo de serviços de negócio;
- Catálogo de serviços técnicos.

2.2.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do catálogo de serviço de TIC promove a transparência e facilita o acesso aos produtos entregues pela TI. Já a melhoria no catálogo de serviços técnicos contribui para mitigar os riscos no gerenciamento dos serviços de TIC.

2.3 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.

2.3.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;
- definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de gerenciamento, controle e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI;
- controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

2.3.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o processo de gerenciamento de capacidade de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se que não tratava dos gerenciamentos específicos de capacidade de negócio, de serviço e de componente, não previa as atividades para controle da capacidade dos componentes individuais de TI e da capacidade para atendimento dos níveis de serviço acordados, bem como não havia a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas.

Por fim, restou a definição dos indicadores e metas específicos para melhoria contínua do processo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu parcialmente os itens previstos nesta recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o processo de gerenciamento de capacidade de TI, seu fluxo e o indicador - taxa de coleta de dados do processo de gestão de capacidade mensalmente (%).

2.3.4 ANÁLISE

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se, no documento "Descrição do Processo de Gestão de Capacidade", seção "Papéis e Responsabilidades", a descrição das responsabilidades do ator "Gestor de Recurso Técnico".

De acordo com a descrição, o papel de "Gestor de Recurso Técnico" é desempenhado por servidores responsáveis por cada recurso da infraestrutura, cabendo a cada gestor técnico identificar as mudanças que podem impactar o seu recurso (novas demandas), monitorar o recurso, analisar os dados que são passíveis de coleta, entre outras responsabilidades.

Cabe ressaltar que o ITIL v3 descreve os seguintes papéis para principais profissionais envolvidos no processo de gerenciamento de capacidade de TIC: gerente de capacidade, analista de capacidade, gerente de negócios de TIC, gerente de fornecedores e equipe de implantação de capacidade.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Analisando as responsabilidades descritas pelo TRT para o "Gestor de Recurso Técnico", verifica-se estas são correlatas às atividades definidas pelo ITIL v3 para o "analista de capacidade".

Contudo, com vista ao pleno atendimento deste item da recomendação, resta definir os demais papéis e atividades, conforme previsto no *framework* ITIL v3, lembrando que esses papéis podem ser adaptados de acordo com as necessidades específicas e a estrutura organizacional do TRT.

Portanto, considera-se que o item desta recomendação encontra-se parcialmente implementado.

Quanto à definição dos subprocessos de capacidade de negócio, dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, verificou-se, a partir do documento intitulado "Descrição do Processo de Gestão de Capacidade", ter sido estabelecido somente o subprocesso de capacidade de componente.

Justificou o TRT a indefinição dos demais subprocessos da seguinte forma: "No estágio atual dos processos de gerenciamento de serviços de TIC da instituição, foi possível, no momento, implementar o gerenciamento de capacidade no nível de componente da infraestrutura. Entendemos que este nível atende as necessidades atuais e será naturalmente evoluído para englobar um escopo mais amplo no futuro".

Acerca disso, impende ressaltar a necessidade de definição e implementação dos subprocessos ausentes, visto que, à luz do *framework* ITIL, o subprocesso de capacidade de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

negócio visa assegurar que as necessidades atuais e futuras do negócio sejam consideradas nas operações de TIC, bem como o subprocesso de capacidade de serviço gerencia, controla e prevê o desempenho, a utilização e as cargas de trabalho dos serviços de TIC.

Sendo assim, considera-se o item da recomendação em implementação.

Acerca da integração com o processo de gerenciamento de problemas, verificou-se sua definição no fluxo do Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC. Contudo, quanto à integração com o processo de gerenciamento de incidentes, informou o Tribunal que: "Não há interface direta com o processo de gerenciamento de incidentes, uma vez que incidentes que possam ser provenientes de falta de capacidade dos recursos de TIC são categorizados e tratados como problemas por meio do processo de gerenciamento de problemas".

Acerca disso, considerando a afirmação do Tribunal de que os incidentes, cujas causas possam estar relacionadas a falhas de capacidade dos recursos de TIC, são tratados como problemas e que a integração com o processo de gerenciamento de problemas encontra-se estabelecida, considera-se o item da recomendação atendido.

Por fim, no tocante a definição de indicadores e metas, foi criado o indicador de desempenho para cada recurso técnico, denominado "Taxa de coleta de dados do processo de gestão de capacidade mensalmente (%)", e estabelecidas suas metas para os anos de 2023 e 2024, indo ao encontro ao item da recomendação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Descrição do processo de gestão de capacidade de TI;
- Fluxo do processo de gerenciamento de capacidade de TI;
- Indicador de desempenho - taxa de coleta de dados do processo de gestão de capacidade mensalmente (%).

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

2.4 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.

2.4.1 RECOMENDAÇÃO

Defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua

2.4.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o mapeamento e definição do processo de gerenciamento de disponibilidade de TI estava em fase de elaboração, portanto, o processo não se encontrava formalmente instituído.

2.4.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente aos itens previstos nesta recomendação.

Como evidência, disponibilizou o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, um conjunto de indicadores de gestão de disponibilidade, atas de reuniões do Comitê de Mudança e tela capturada do Sistema CINDE – Registro de Indisponibilidade.

2.4.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC encaminhado pelo Tribunal, verificou-se que este não foi definido de acordo com as boas praticas estabelecidas no *framework* ITIL v3, critério desta recomendação exarada pelo CSJT.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Impende ressaltar que o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC é responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira eficiente e com um custo adequado.

Entre suas principais atividades, conforme o ITIL v3, estão:

1. Desenhar - Esta fase envolve a criação de planos e políticas para garantir a disponibilidade dos serviços de TIC. Isso pode incluir a definição de metas de disponibilidade, a identificação de pontos únicos de falha, a concepção de arquiteturas resilientes e a seleção de tecnologias adequadas para suportar os requisitos de disponibilidade.
2. Implementar - Nesta fase, as soluções e tecnologias identificadas durante a fase de desenho são implementadas. Isso pode envolver a instalação de redundâncias, o estabelecimento de processos de monitoramento e a configuração de ferramentas de gerenciamento de eventos para detectar e responder a interrupções de serviço.
3. Medir - Para garantir que os objetivos de disponibilidade estejam sendo atendidos e para identificar áreas de melhoria, é essencial medir continuamente o desempenho dos serviços de TIC. Isso pode incluir a coleta de dados sobre tempo de inatividade, tempo de resposta e outras métricas relevantes.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4. Gerenciar - A gestão proativa da disponibilidade dos serviços de TIC envolve a identificação e o gerenciamento de riscos que possam afetar a disponibilidade, bem como a coordenação de esforços para resolver interrupções de serviço o mais rápido possível. Isso pode envolver a definição de procedimentos de escalonamento, a comunicação eficaz com as partes interessadas e a coordenação com outros processos de gerenciamento de serviços de TI, como o gerenciamento de incidentes e problemas.

5. Melhorar - Por fim, a fase de melhoria contínua visa identificar oportunidades para melhorar a disponibilidade dos serviços de TIC ao longo do tempo. Isso pode incluir a análise de tendências de desempenho, a realização de revisões pós-incidente para identificar lições aprendidas e a implementação de mudanças para reduzir o risco de interrupções futuras.

Cabe ressaltar que essas atividades devem ser executadas de forma cíclica e contínua, garantindo que os serviços de TIC permaneçam disponíveis e confiáveis para atender às necessidades do negócio.

Entretanto, no processo de trabalho apresentado pelo Tribunal, as atividades se resumem a: "Registrar início da indisponibilidade"; "Apurar disponibilidade de serviços"; "Registrar e avaliar impacto da indisponibilidade"; "Avaliar se existe problema identificável"; "Avaliar se existe problema equivalente" e "Publicar certidão de indisponibilidade".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Observa-se, portanto, que as atividades do processo de trabalho apresentado pelo Tribunal não se correlacionam com as atividades previstas neste item da recomendação, pois se restringem ao monitoramento e registro de indisponibilidade dos serviços de TIC.

De forma resumida, o processo estabelecido pelo TRT realiza o tratamento de um incidente de indisponibilidade a partir de um chamado, faz o registro de indisponibilidade no sistema de Certidão de Indisponibilidade Eletrônica - CINDE e avalia se deve ser tratado como um problema pelo processo.

Pelo exposto, conclui-se que o processo de trabalho definido pelo TRT não atende à presente deliberação, logo considera-se a recomendação em tela não implementada.

2.4.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC.

2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação não implementada.

2.4.7 EFEITOS DA NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO.

A inexistência do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC potencializa o risco de indisponibilidade dos serviços de TIC, gerando insatisfação das áreas de negócio e prejuízos à instituição.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.5 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

2.5.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

- definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças;
- estabelecimento de controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e
- revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

2.5.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o processo de gerenciamento de mudança de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se não constar no processo a definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças; a definição de uma atividade que assegure a manutenção/atualização da base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC); e a definição das responsabilidades das autoridades de mudanças e o registro dos procedimentos de escalada no modelo de Requisição de Mudança (RdM).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, disponibilizou o processo de gerenciamento de mudanças e liberações de TIC, ata de reunião do Comitê de Mudança e outros documentos, como Papéis do Processo, Controles de Mudanças de ICs no BDGC, Formulário RDM e Indicadores do Processo.

2.5.4 ANÁLISE

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se, no documento denominado "Papéis do Processo", que o papel de gerente de mudanças é realizado pelo guardião do processo, assim definido: "Responsável, principalmente, pela operacionalização do processo, além de ser ponto de apoio para os demais atores do processo nas dúvidas e utilização das ferramentas e orientações sobre as políticas. Corresponde aos papéis de gerente de mudanças e presidente do Comitê de Mudança da Biblioteca ITIL v3 2011".

Além disso, constatou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, fluxo 7 - "Validar Mudanças", seção 7.1.1.10 - "Guardião do Processo", as responsabilidades do gerente de mudanças, realizadas pelo guardião do processo, assim estabelecidas: "O guardião do processo de gerenciamento de mudanças e liberações realiza parte das tarefas que algumas traduções do ITIL chamam de 'dono do processo' ou 'gerente de mudanças'. Sua



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

responsabilidade consiste na validação dos modelos de mudanças e verificação da correta operacionalização do processo”.

Cabe destacar que o processo de gerenciamento de mudanças de TIC foi implantado em conjunto com o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, e, por conta disso, é chamado de processo de gerenciamento de mudanças e liberações.

Do exposto considera-se o item da recomendação atendido.

Em relação ao estabelecimento de controles internos com vista a assegurar o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC), verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, fluxo 3 - “Reunião do Comitê de Mudanças” , as seções 3.1.1.10 - “Apresentar ultimas atualizações no BDGC” e 3.1.1.11 - “Descrever comentários sobre atualizações do BDGC”.

Verificou-se, ainda, no documento denominado “controle de mudanças nos ICS do BDGC”, a atualização dos relacionamentos e dos itens de configuração, conforme definido na ata da reunião do Comitê de Mudanças, em 13/6/2023.

Portanto, considera-se implementado este item da recomendação.

Por fim, quanto à inclusão das responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada no modelo de RdM, verificou-se, no formulário da RdM encaminhado pelo TRT, seção “Orientações Gerais”, a definição das responsabilidades das autoridades de mudança para o Comitê



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Gestor de Sistemas, o Gestor Executivo da fila de atendimento, o Gestor Negocial da solução e o Gestor Técnico da solução, bem como foram definidos os procedimentos de escalada da seguinte forma:

"Equipe de implantação com problemas ou dúvidas durante a implantação: Acionar primeiramente o gestor técnico da solução e em seguida, o gestor da unidade do gestor técnico da solução.

Gestor técnico não conseguiu prosseguir após contato direto com equipe de implantação: 'Acionar primeiramente o chefe da seção responsável pela tarefa. Caso haja necessidade de nova escalada, o contato deve ser com o gestor da unidade da equipe de implantação da mudança, prosseguindo na progressão hierárquica.

Nota: acionamentos fora do horário de trabalho devem ser feitos apenas para chefes de seção e/ou seus superiores".

Pelo exposto, considera-se a recomendação implementada.

2.5.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações de TIC - seções 7.1.1.10, 3.1.1.10 e 3.1.1.11;
- Papéis do Processo;
- Relatório de controle de mudanças de ICS no BDGC;
- Ata da reunião do Comitê de Mudanças, em 13/6/2023;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Formulário da RdM.

2.5.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.5.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de mudanças mitiga os riscos de a mudança não alcançar seus objetivos ou gerar impacto no serviço alterado. Além disso, contribui para um processo mais eficiente, preciso e controlado, resultando em benefícios que incluem maior eficiência operacional, transparência, conformidade, e a melhoria contínua dos serviços de TIC em uma organização.

2.6 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.

2.6.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:

- detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, especificação dos atributos relevantes e definição de proprietário responsável; e
- controles internos que assegurem a sua plena observância.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.6.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se que não constava na etapa de identificação dos itens de configuração (ICs) a definição dos critérios para seleção dos ICs e seus componentes, a previsão da especificação dos atributos relevantes, a definição do proprietário responsável para cada IC, e que a implantação do processo encontrava-se em curso.

2.6.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos, a política e diretrizes para cadastramento no banco de dados de gestão de configuração - BDGC, o cadastro de ativos de infraestrutura, o cadastro de ativos de microinformática, o relacionamento BDGC e ativos de infraestrutura, dentre outros.

2.6.4 ANÁLISE

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, constatou-se que houve a definição da Política e Diretrizes para Cadastramento no BDGC, com o objetivo de assistir/complementar o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC, estabelecendo os critérios para seleção de ativos; as regras para identificação dos ativos; os



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

papéis de responsabilidade; as convenções para inserção de dados no BDGC; entre outros aspectos importantes para manutenção do BDGC, ação que vai ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Quanto ao estabelecimento de controles que assegurem a plena observação do processo de trabalho, foi definido o procedimento operacional padrão para cadastramento de ativos no BDGC, que visa orientar o processo de cadastramento de Ativos de Tecnologia de Informação no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração no âmbito do TRT.

Na mesma esteira, a partir de imagens capturadas do *software Assyst Enterprise*, ferramenta de suporte e manutenção do BDGC, verificou-se o cadastramento dos itens de configuração e dos relacionamentos entre os ativos no BDGC, como no caso de *desktops* e a sala cofre, evidenciando que o processo de trabalho encontra-se em execução.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.6.5 EVIDÊNCIAS

- Política e diretrizes para cadastramento no BDGC;
- Procedimento operacional padrão para cadastramento de ativos no BDGC;
- Cadastro de ativo de infraestrutura;
- Cadastro de ativo de microinformática;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Relacionamento de ativos de infraestrutura no BDGC.

2.6.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.6.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC a partir da definição dos critérios para seleção dos ICs e seus componentes, da previsão da especificação dos atributos relevantes e a definição do proprietário responsável para cada IC, contribuem para a completude da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e para a eficiência e eficácia do gerenciamento de serviços de TIC como um todo.

2.7 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.

2.7.1 RECOMENDAÇÃO

Revise seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

- detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;
- plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

para os usuários e as funções de operação de serviço;

- registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);
- procedimentos de aceite das liberações realizadas; e
- definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

2.7.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que a descrição das atividades relacionadas à liberação e implantação de serviços de TI foi realizada de forma sucinta, o processo não detalhava os procedimentos dos planos de liberação e implantação. Além disso, não houve a definição de controles internos que assegurem o registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC) e, por fim, não houve definição de indicadores e metas do processo.

2.7.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente aos itens previstos nesta recomendação.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, o Processo de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Desenvolvimento de Software (PDS), o Processo de Gestão de Contratações de TIC, Formulários de Requisição de Mudanças, o Procedimento Operacional Padrão, Imagens capturadas da ferramenta Assyst; Papéis do Processo; Indicadores do Processo – KPIs e ata de reunião do Comitê de Mudanças.

2.7.4 ANÁLISE

Em relação ao detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento no processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, informou o Tribunal que o Subcomitê de TIC (STIC) entende que, com vista a evitar redundância, tal ação não é necessária, uma vez que consta em processos correlatos atividades afins, como no caso do Processos de Desenvolvimento de Software (PDS) e de Gestão de Contratação de Solução de TIC.

Cabe destacar, conforme reportado anteriormente no item 2.5.4 deste relatório, que o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC foi definido em conjunto com processo de gerenciamento de mudanças de TIC, e, por conta disso, é chamado de processo de gerenciamento de mudanças e liberações.

Quanto à descrição das cinco atividades previstas nesta recomendação, verificou-se que quatro delas, ou seja, "planejamento", "implantação", "revisão" e "fechamento" encontram-se alinhadas com as atividades descritas no processo de gerenciamento de mudanças e liberações, quais sejam:

2.1.1.7 - Registrar comentários e lições aprendidas; 2.1.1.9 - Transferência de conhecimento; 2.1.1.11 - Notificar



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

interessados; 2.1.1.12 - Encerrar mudança; 4.1.1.1 - Planejar implantação e liberação com a equipe envolvida; 4.1.1.2 Executar liberação; 4.1.1.3 - Testar resultados da liberação; 4.1.1.5 - Comunicar mudança liberada; 4.1.1.6 - Verificar aceite da liberação; 4.1.1.12 - Registrar lições aprendidas e intercorrências; entre outras.

Na mesma esteira, verificaram-se, no processo de desenvolvimento de *software*, as atividades 1.1.1.1 - Construção e 1.1.1.4 - Homologar a solução, correlatas à atividade de "construção e teste", também prevista nesta recomendação.

Portanto, acerca das atividades descritas no processo de gerenciamento de mudanças de TIC e no processo de desenvolvimento de *software*, identificou-se o alinhamento com as atividades previstas na recomendação em análise, quais sejam: planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento.

Sendo assim, considera-se o item da recomendação atendido.

Quanto à revisão do plano de liberação e implantação, de forma a prever a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço, constatou-se, no processo de gerenciamento de mudança e liberações de TIC, seção 8, o subprocesso "Transferência de conhecimento", descrevendo atividades com vista ao repasse de conhecimentos para as equipes de atendimento ou para os usuários finais do serviço, realizadas, se necessário, ao final da implantação de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

uma mudança, iniciada pelo subprocesso "Registrar e liberar nova mudança".

Além disso, evidenciou-se a implementação da ação de transferência de conhecimento a partir das RdMs R126584, R128652 e R146286. Nessas três RdMs foi possível observar no formulário a indicação de transferência de conhecimentos para a equipe de atendimento do serviço, ao passo que a RdM R128652 indicou também o treinamento a ser feito com os usuários do serviço GEST do Sistema SIGEP.

No tocante aos registros das liberações no SGC - Sistema de Gerenciamento de Configurações, verificou-se, no documento de Procedimento Operacional Padrão - POP, que as RdMs são registradas na ferramenta Assyst, SGC utilizado pelo TRT. Nessa esteira, evidenciou-se o atendimento deste item da recomendação a partir de diversas imagens capturadas da ferramenta Assyst, contendo a indicação do resultado da liberação no SGC das RdMs R148348 - Antivirus de Servidor, R151766 - SIGEP e R151807 - Codex.

Quanto à definição de procedimentos de aceite das liberações realizadas, constatou-se que o processo de gerenciamento de mudanças e liberações de TIC foi revisado para explicitar que o aceite é feito pelo gestor negocial ao final da RdM, após comunicado pelo gestor técnico da liberação.

Para tanto, constam, no subprocesso "4.1 - Implantar e Liberar Mudança", do referido processo de trabalho, as atividades: "Pronta para testes de aceitação?", "Verificar



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

aceite da liberação", "Critérios de aceite atendidos?", entre outras.

Constatou-se, ainda, no documento intitulado "Papéis e responsabilidades do processo", que foram definidas as responsabilidades do gestor negocial da solução, entre as quais destaca-se "indicar para o gestor técnico da solução os critérios para o aceite das liberações realizadas ou decidir, com o apoio do gestor técnico da solução, de que certos aspectos serão tratados em novas mudanças", bem como para o gestor técnico da solução, que por sua vez deve "Estabelecer, em conjunto com o gestor negocial da solução, os procedimentos para o aceite deliberações realizadas".

Isto exposto, considera-se o item da recomendação implementado.

Por fim, verificou-se a definição de dois indicadores do processo, o "PME - Percentual de Mudanças Emergenciais", que quantifica o percentual de mudanças emergenciais aprovadas para liberação em produção, e o "LP - Total de Liberações Pendentes", que mede a quantidade de liberações atrasadas, ou seja, que ultrapassaram o prazo estabelecido ou, para aquelas sem prazo definido, que estão há mais de 15 dias sem informação de resultado.

Além disso, constatou-se que os resultados desses indicadores foram avaliados pelo Comitê de Mudanças, conforme ata de reunião em 13/6/32023.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.7.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações - seções 1, 2.1, 4.1 e 8;
- Processos de Desenvolvimento de *Software* (PDS);
- Formulários de Requisição de Mudanças nºs R126584, R128652 e R146286;
- Procedimento Operacional Padrão - Registro de Liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações;
- Imagens capturadas da ferramenta *Assyst* - RdMs R148348 - Antivirus de Servidor, R151766 - SIGEP e R151807 - Codex;
- Documento "Papéis e responsabilidades do processo";
- Indicadores do Processo - KPIs;
- Ata da Reunião do Comitê de Mudanças, em 13/6/2023.

2.7.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.7.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, observados o detalhamento das atividades de planejamento, a elaboração do plano de liberação e implantação, o registro das liberações no SGC e a definição de indicadores e metas, contribui para o aumento da eficiência operacional e a entrega de serviços de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

qualidade atendendo aos requisitos e padrões estabelecidos, resultando na satisfação do usuário.

2.8 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.

2.8.1 RECOMENDAÇÃO

Defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
- procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);
- interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
- definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

2.8.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o TRT não possuía processo de gerenciamento de eventos de TI formalmente instituído.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.8.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Eventos de TI, a política do processo de gerenciamento de eventos de TI, o fluxo do processo, tela de eventos diários - *Dashboards Gafana* e ata da Reunião do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

2.8.4 ANÁLISE

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se a aprovação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, conforme a ata de reunião do STIC, de 27/7/2022.

Acerca disso, como já exposto neste relatório, cabe destacar que, no Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, os processos de TIC são formalizados de acordo com o disposto no artigo 14 da Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou seja, os registros em atas de reuniões das aprovações dos processos de trabalho servirão como ato de institucionalização, dispensando a necessidade de publicação de um ato normativo específico para cada processo.

Portanto, considera-se que o processo de gerenciamento de eventos de TI encontra-se formalizado no âmbito do Tribunal.

Da análise do processo de trabalho, constatou-se, nas seções "6 - Papéis e Responsabilidades" e "9 - Matriz RACI", a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

descrição dos atores "Guardião do processo", "Gestor negocial do serviço", "Analista de monitoramento", "Solução de monitoramento", "Gestor de incidentes" e "Gestor de problemas" e a definição de suas respectivas responsabilidades.

Em relação às atividades do processo, consta, na seção "8 - Mapa do processo", a definição do fluxo do processo que estabelece as seguintes atividades: "Configurar serviços de solução de monitoramento", "Ativar serviço de solução de monitoramento", "Disponibilizar painel de visualização do serviço na solução de monitoramento", "Avaliar os requisitos e viabilidade", "Processar/Registrar eventos do serviço", "Verificar se o evento caracteriza incidente" e "Verificar se o evento caracteriza problema".

A partir da análise dessas atividades, conclui-se que as atividades previstas na recomendação ora analisada foram contempladas, quais sejam: detectar, classificar e resposta a eventos.

Na mesma esteira, verificou-se, na seção "5 - Interfaces do Gerenciamento de Eventos", a previsão de interface com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, além do processo de gerenciamento de nível de serviços, com vista a comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Além disso, consta, na seção "10 - Indicadores do Processo - KPIs", a definição do indicador "Percentual de incidentes técnicos ocorridos" e sua meta para o período de 2021 a 2024.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Por fim, evidenciou-se a implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC a partir da geração diária de alertas de eventos na ferramenta *dashboard Gafana*, encaminhadas pelo TRT.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.8.5 EVIDÊNCIAS

- Ata de reunião do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), de 27/7/2022;
- Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC - seções 5, 6, 8, 9 e 10;
- Fluxo do processo;
- Tela de eventos diários - *Dashboards Gafana*.

2.8.6 CONCLUSÃO

Recomendação implantada.

2.8.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC possibilita uma abordagem proativa na detecção e resolução de problemas, aumentando a eficiência operacional, melhorando a qualidade dos serviços, garantindo maior estabilidade e disponibilidade dos sistemas e fornecendo informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas e para a segurança da informação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.9 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.

2.9.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.9.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho no processo de gerenciamento de incidentes de TIC, estes não foram aferidos, bem como não foram estabelecidas as respectivas metas com vistas à sua melhoria contínua.

2.9.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à presente recomendação.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de incidentes de TIC e evidência da mensuração e divulgação do resultado na intranet.

2.9.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC encaminhado pelo Tribunal, verificou-se, na seção "9 - Indicadores do Processo - KPIs", a definição dos indicadores de desempenho "Índice de satisfação dos usuários



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

com o atendimento aos incidentes" e "Percentual de incidentes reabertos", bem como suas metas para o período de 2021 a 2024.

Além disso, a partir do documento "Acompanhamento de Indicadores", constatou-se a aferição dos indicadores supracitados, mediante demonstração dos resultados obtidos para as metas estabelecida, indo ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.9.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC – seção 9;
- Acompanhamento de indicadores.

2.9.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.9.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas para o processo de gerenciamento de incidentes de TIC impulsiona a eficiência operacional e contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.10 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.

2.10.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.10.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho no processo de gerenciamento de cumprimento de requisições de TIC, estes não foram aferidos, bem como não foram estabelecidas as respectivas metas com vistas à sua melhoria contínua.

2.10.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições de TIC e evidência da mensuração e divulgação dos resultados de seus indicadores na intranet.

2.10.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC encaminhado pelo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Tribunal, verificou-se, na seção "9 - Indicadores do Processo - KPIs", a definição dos indicadores "Índice de satisfação dos usuários com o atendimento as requisições" e "Percentual de requisições reabertas", bem como suas metas para o período de 2021 a 2024.

Além disso, constatou-se a aferição dos indicadores supracitados, mediante demonstração dos resultados obtidos para as metas estabelecida, a partir do documento "Acompanhamento de Indicadores".

Do exposto, considera-se a recomendação implementada.

2.10.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de requisições de serviços de TIC - seção 9;
- Acompanhamento de indicadores.

2.10.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.10.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas para o processo de gerenciamento de cumprimento de requisições de TIC impulsiona a eficiência operacional e contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.11 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.

2.11.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

- atividade de revisão de problemas graves;
- definição das metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e
- controles internos que assegurem a sua plena observância.

2.11.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que, apesar de formalmente estabelecido, o processo gerenciamento de problemas de TIC não vinha sendo observado de forma sistêmica no âmbito do Tribunal.

Constatou-se ainda que não constava a atividade de revisão de problemas graves, bem como a definição de metas para os indicadores de desempenho do referido processo.

2.11.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 007/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidências, encaminhou a Política e o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, indicadores do processo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

e evidência da mensuração e divulgação do resultado na intranet.

2.11.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, seção 1.1.1.25, verificou-se a atividade "Realizar revisão de problema", que prevê a revisão dos problemas graves (impacto Alto, Crítico ou Emergência), bem como que pode ser realizada em outras circunstâncias, conforme avaliação pelo Gestor Técnico.

Verificou-se, ainda, no documento "Políticas do Processo", definida a política "Revisão de Problemas" estabelecendo que deverá ser realizada, após sua resolução, a revisão de problemas classificados como graves, como também para aqueles aos quais se julgar necessário em função de suas características, observando a efetividade da solução, lições aprendidas e oportunidades de melhoria.

Sendo assim, considera-se atendido o item da recomendação que trata da definição de atividades voltadas à revisão de problema grave.

Quanto à definição das metas para os indicadores de desempenho, verificou-se, no documento "Indicadores do Processo", a definição do indicador de desempenho "PPP - Percentual de problemas em conformidade com o processo" e suas metas para o período de 2022 a 2024.

Além disso, verificou-se a aferição do indicador de desempenho supracitado no ano de 2022, conforme documento "Acompanhamento de Indicadores". Cumpre esclarecer que a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

aferição dos indicadores é realizada anualmente e que este documento foi gerado em 03/05/2023, portanto não contempla os anos de 2023 e 2024.

Por fim, constatou-se a efetiva implantação do processo a partir dos registros de problemas na solução Assyst sob os números P172 e P179 e de notificações encaminhadas ao guardião do processo sobre o registro de novos problemas (P180 e P200), além da definição do documento "Check-list de Avaliação de Problema" como controle interno com vista a verificar a aderência ao processo.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.11.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC - seção 2.1;
- Documento "Políticas do processo";
- Indicadores do Processo;
- Acompanhamento de Indicadores;
- Registros de problemas na ferramenta Assyst;
- Check-list de Avaliação de Problema.

2.11.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.11.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição da atividade de revisão dos problemas graves no processo de gerenciamento de problemas de TIC contribui para prevenir a recorrência do problema. Já a definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas é uma prática relevante para otimizar a eficiência, a qualidade, a visibilidade e a transparência, contribuindo para a melhoria contínua do processo.

3. CONCLUSÃO

Quanto ao monitoramento do cumprimento das deliberações constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, referentes à área de Tecnologia da Informação e Comunicação, constatou-se que, das 11 recomendações exaradas pelo Plenário do CSJT, oito encontram-se implementada, duas parcialmente implementadas e uma não implementada.

Impende ressaltar que estas recomendações foram detalhadas em itens mínimos a serem observados para a efetiva implementação, perfazendo um total de 35 itens.

Com vista a contribuir para a aferição do indicador denominado "Índice de atendimento às deliberações e às recomendações decorrentes de auditorias (IADRDA)", que mede o percentual de determinações e/ou recomendações do CSJT decorrentes de auditorias que foram cumpridas e/ou implementadas, definido no Plano Estratégico do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - ciclo 2021/2026,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

estabeleceu-se o grau de implementação por recomendação/item, conforme o quadro abaixo:

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
I. Recomendar ao TRT da 3ª Região que:					
1. aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:			X		
a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;	X				
b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;			X		
c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio;		X			
d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.					X
2. aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os	X				



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
seguintes elementos: os acordos de nível de serviço, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis;					
b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).	X				
3. aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:			X		
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;			X		
b) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;		X			
c) definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de gerenciamento, controle e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI;		X			
d) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas;	X				
e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
4. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de				X	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
disponibilidade de TI, contendo, no mínimo :					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;				X	
b) definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;				X	
c) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI;				X	
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.				X	
5. aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças	X				
b) estabelecimento de controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);	X				
c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.	X				
6. aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos	X				
a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial	X				



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, especificação dos atributos relevantes e definição de proprietário responsável;					
b) controles internos que assegurem a sua plena observância.	X				
7. revise seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;	X				
b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;	X				
c) registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);	X				
d) procedimentos de aceite das liberações realizadas;	X				
e) definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
8. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:	X				
a) papéis e responsabilidades dos	X				



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
profissionais envolvidos;					
b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;	X				
c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);	X				
d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes;	X				
e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.	X				
9. aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua	X				
10. aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua	X				
11. aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) atividade de revisão de problemas graves;	X				
b) definição das metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua;	X				
c) controles internos que assegurem a sua plena observância	X				
TOTAL DE ITENS	25	3	2	4	1
TOTAL DE DELIBERAÇÕES	8	2		1	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Isto posto, verifica-se que, dos 35 itens analisados, 25 foram implementados, três encontra-se em implementação, dois parcialmente implementados, quatro não foram implementados e, por fim, um não se aplica.

Nesse cenário, destacam-se, como recomendações implementadas, o aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de mudanças de TIC; além da definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC.

Outrossim, encontram-se parcialmente implementados os processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC.

Quanto a essas recomendações, verificou-se que os processos estabelecidos, como estão, já contribuem com o gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Tribunal e que, com poucos ajustes, atenderão plenamente às recomendações exaradas pelo CSJT.

Por fim, restou definir, aprovar formalmente e implantar o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC de acordo com as boas práticas recomendadas pelo *framework* ITIL versão 3.

Diante do aprimoramento na gestão de serviços de TIC do órgão, as ações conclusas minimizam os riscos relacionados à governança e à gestão da TIC do Tribunal, bem como à entrega dos serviços informatizados e aos investimentos realizados pelo Tribunal Regional e pelo próprio CSJT.

Por essa razão, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

CSJT, com a ressalva de que as recomendações exaradas pelo CSJT sejam plenamente implementadas, ressaltando-se que estas poderão ser avaliadas em futuras auditorias desta Secretaria.

4. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

Em face do exposto, propõe-se ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho:

- 4.1** considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; gerenciamento de mudanças de TIC; gerenciamento de configuração e ativos de TIC; gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC; gerenciamento de incidentes de TIC; gerenciamento de problemas de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens II, V, VI, VII, VIII ,IX ,X e XI);
- 4.2** reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens I, III e IV);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- 4.3 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 4.4 arquivar os presentes autos.

Brasília, 21 de maio de 2024.

LIVIO MAURO BASTOS DA COSTA

Assistente da Seção de Auditoria de Gestão de
Tecnologia da Informação e Comunicação
SAGTIC/SECAUDI/CSJT

RAFAEL ALMEIDA DE PAULA

Assistente da SAGTIC e
Supervisor da Ação de Monitoramento

RILSON RAMOS DE LIMA

Secretário de Auditoria
SECAUDI/CSJT