

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Secretaria de Auditoria

Relatório de Monitoramento

(CSJT-MON-2305-24.2023.5.90.0000)

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 13ª Região

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

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

Julho/2024

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES	8
2.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI.	8
2.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI.....	11
2.3	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DE DISPONIBILIDADE DE TI.	12
2.4	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.	15
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.....	19
2.6	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.....	22
2.7	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.	26
2.8	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.	30
2.9	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.....	33
2.10	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.....	35
2.11	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.....	37
3.	CONCLUSÃO.....	40
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	46



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 13ª 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 foi facultado aos TRTs justificarem a não implementação das recomendações consideradas inoportunas ou inconvenientes no momento da elaboração do respectivo plano de ação.

Portanto, este relatório abrange somente as recomendações consideradas convenientes e oportunas para implementação, conforme previsto no plano de ação elaborado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, ficando as demais recomendações a serem analisadas em ações futuras de auditoria.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Resumem-se abaixo as recomendações alvo deste monitoramento:

- I- aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- II- aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo a definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.
- III- implante e observe seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- IV- implante e observe seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
- V- aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:
 - a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
 - b) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar os seguintes



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

elementos: responsabilidades das autoridades de mudança; duração e limites; procedimentos de escalada; e sugestão de urgência; e

c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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), de forma a contemplar: a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e

b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;

c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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

a) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e
- c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

VIII- defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:

- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
- c) controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e
- d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

IX- 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) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
 - d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.
- X- aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos:
- a) interface com o processo de gerenciamento de problemas; e
 - b) definição de metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.
- XI- aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.
- XII- aprimore e estabeleça efetivamente seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:
- a) atividade de revisão de problemas graves; e
 - b) definição das metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, o preenchimento de questionário eletrônico com vista ao encaminhamento de documentos e informações hábeis a demonstrar a adoção das providências recomendadas pelo Plenário do CSJT.

Além disso, foram solicitadas informações complementares ao TRT, por meio de mensagens eletrônicas enviadas em 27/5/2024, 14/6/2024, 1/7/2024 e 5/7/2024.

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 controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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, verificou-se a oportunidade de aprimoramento dos acordos de nível de serviço (ANS) na definição das metas de qualidade e desempenho para os serviços.

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu a essa recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Manual e o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC, além do ATO TRT SGP nº 193/2021, de 26 de outubro de 2021, que altera o Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

2.1.4 ANÁLISE

A partir da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, verificou-se, no subprocesso "9.1 - Definir acordo de nível de serviço", atividade "9.1.1 - Identificar e analisar solicitação", que, havendo uma solicitação de definição de ANS para um novo serviço ou de revisão do ANS de um serviço existente, o gerente do processo de gerenciamento de nível de serviço deve analisá-la e, havendo requisitos de disponibilidade e capacidade, enviá-la ao processo de gerenciamento da disponibilidade e da capacidade de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Além disso, consta, no fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, a integração com o processo de gerenciamento da capacidade e da disponibilidade de TIC.

Por fim, verificou-se, no modelo para definição de Acordo de Nível de Serviço, seção "3 - Acordos Firmados", os campos "3.2 Meta da disponibilidade acordada" e "3.3 Meta de indisponibilidade suportada".

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços - seção 9.1;
- Fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços;
- Modelo do Acordo de Nível de Serviços.

2.1.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.1.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de nível de serviço de TIC contribui para que os serviços de TIC sejam entregues atendendo às expectativas e às necessidades do negócio, auxiliando o Tribunal no alcance de seus objetivos estratégicos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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 a definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

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 metas para os indicadores de desempenho definidos para o processo.

2.2.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu a essa recomendação.

Como evidência, encaminhou o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC e o ATO TRT SGP nº 242, de 1º de agosto de 2019, que institui o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.2.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC, verificou-se, na seção "8 - Indicadores de Desempenho", definida a meta de 2% para o único



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

indicador de desempenho definido para o processo: "Redução da Porcentagem de Incidentes e Requisições de Serviços Associados ao Serviço 'Outros'".

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.2.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC, seção 8.

2.2.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

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

2.3 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DE DISPONIBILIDADE DE TI.

2.3.1 RECOMENDAÇÃO

Implante e observe seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Implante e observe seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, definindo os 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 os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade de TIC terem sido definidos e formalmente instituídos, não foram definidos os indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua, bem como não foi possível constatar a efetiva implantação de ambos.

2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu a essas recomendações.

Como evidência, encaminhou o Manual do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC e imagens de telas da ferramenta de monitoramento de capacidade e disponibilidade de serviços.

2.3.4 ANÁLISE

Diante a análise da documentação encaminhada pelo TRT, verificou-se que os processos de gerenciamento de capacidade e disponibilidade foram definidos como um único processo.

Portanto, visando maior clareza e objetividade, a presente análise aborda as duas recomendações exaradas pelo CSJT em conjunto.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC, verificou-se, na seção "10 - Indicadores", a definição dos indicadores "Análise de conformidade do processo", "Quantidade de alertas de capacidade" e "Quantidade de incidentes de indisponibilidade", assim como das respectivas metas, portanto, indo ao encontro das recomendações exaradas pelo CSJT.

Quanto à implantação do processo de gerenciamento da disponibilidade e da capacidade de TIC, constatou-se que a mesma foi realizada, conforme mensagem eletrônica de 17/6/2024, em que o Tribunal encaminhou, como evidência da implantação, imagens das telas capturadas da ferramenta de monitoramento da disponibilidade e da capacidade de TIC dos serviços PJ-e, *Internet* e Portal.

Sendo assim, considera-se as recomendações implementadas.

2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC, seção 10;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 17/6/2024;
- Imagens de telas da ferramenta de monitoramento da disponibilidade e da capacidade de serviços de TIC.

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A implantação dos processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade de TIC contribui para o gerenciamento dos serviços de TIC, no tocante à confiabilidade, estabilidade, capacidade e disponibilidade de atender às necessidades presentes e futuras do negócio, com vista à eficiência operacional e à satisfação do usuário.

2.4 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

2.4.1 RECOMENDAÇÃO

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

- controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
- revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar os seguintes elementos: responsabilidades das autoridades de mudança; duração e limites; procedimentos de escalada; e sugestão de urgência; e
- aferição dos indicadores e definição de 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 processo de gerenciamento de mudanças de TI



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

não previa a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças.

Verificou-se, ainda, que o modelo de RdM não contemplava as responsabilidades das autoridades de mudança e não definia a duração e limites da mudança, procedimentos de escalada e sugestão de urgência.

Por fim, verificou-se que os indicadores de desempenho do processo não eram aferidos e que não houve a definição das respectivas metas com vistas à melhoria contínua do processo.

2.4.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu a essa recomendação.

Como evidência, encaminhou o Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças.

2.4.4 ANÁLISE

Da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças, verificou-se, no subprocesso "10.1 - Gerenciar Mudanças", a atividade "10.1.10 - Avaliar e priorizar mudanças em pauta", que estabelece que todas as requisições de mudanças em pauta devem ser avaliadas individualmente e em conjunto nas reuniões do Comitê de Controle de Mudanças, com o objetivo de discutir e analisar a viabilidade das mudanças; analisar os riscos da mudança; analisar os impactos no ambiente; verificar o relacionamento de cada mudança em relação a outras mudanças solicitadas; confirmar as datas das mudanças; período de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

indisponibilidade prevista e janela de mudança; e validar o comunicado a ser enviado aos envolvidos, quando necessário.

Na mesma esteira, verificou-se a definição da matriz de impacto e probabilidade no referido manual do processo de trabalho, com vista à análise do nível dos riscos da mudança.

Portanto, considera-se atendido o item da recomendação que trata do estabelecimento de controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças.

Quanto à revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças, Anexo I, "Formulário de Requisição de Mudanças (RdM)", constataram-se os elementos: "Tipo da Mudança" (Normal/Emergencial/Padrão); "Descrição da Mudança"; "Justificativa da Mudança"; "Escalação da Mudança"; "Cronograma da Mudança".

Observa-se, portanto, a relação desses elementos com os seguintes itens descritos na recomendação: "Sugestão de Urgência"; "Procedimentos de Escalada"; e "Duração e Limites".

Entretanto, constata-se que a revisão do modelo de RdM não contemplou a definição das responsabilidades das autoridades de mudança.

Do exposto considera-se o item parcialmente atendido.

Por fim, quanto à aferição dos indicadores e definição de metas com vista à sua melhoria contínua,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

verificaram-se, no Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças, seção "11 - Indicadores de desempenho", estabelecidas as metas dos indicadores: "Quantidade de mudança implantadas por período"; "Percentual de mudanças do tipo padrão implantadas"; "Percentual de mudanças do tipo normal implantadas"; "Percentual de mudanças do tipo emergencial implantadas"; "Percentual de mudanças encerradas com sucesso"; e "Percentual de mudanças encerradas sem sucesso".

Todavia, constatou-se que a aferição desses indicadores não é realizada, conforme mensagem eletrônica de 6/6/2024, na qual o Tribunal informa que não está aferindo os indicadores de desempenho do referido processo.

Portanto, considera-se este item da recomendação parcialmente implementado.

De todo exposto, em que pese as ações adotadas pelo Tribunal com vista ao pleno atendimento da recomendação, restou indicar as reponsabilidades das autoridades de mudança no "Formulário de Requisição de Mudanças (RdM)" e realizar a aferição dos indicadores de desempenho do processo.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

2.4.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças, seções 10 e 11;
- Formulário de Requisição de Mudanças (RdM);
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 6/6/2024.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

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

2.5.1 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), de forma a contemplar: a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes para cada IC;
- definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;
- aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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 configuração e ativos de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se que, em relação à manutenção da configuração, o processo não contemplava, na etapa de identificação dos itens de configuração (ICs), a definição dos critérios para a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

seleção dos ICs e seus componentes, assim como a previsão de especificação dos atributos relevantes para cada IC.

Outro ponto de aprimoramento foi que, apesar de o processo prever a manutenção de uma Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), não estava consignada a definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs (itens de configuração) e registra as dependências e/ou conexões entre eles, de forma a assegurar a manutenção dessa base de dados (BDGC) com o registro dos ICs e seus relacionamentos.

Por fim, verificou-se que, apesar de haver a definição de indicadores para o processo, estes indicadores não eram mensurados e não houve a definição das respectivas metas, com vistas à sua melhoria contínua.

2.5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu parcialmente a essa recomendação.

Como evidência, encaminhou o ATO TRT SGP nº 229/2021, de 16 de dezembro de 2021, que altera o Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, e o manual do referido processo de trabalho.

2.5.4 ANÁLISE

Diante da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, verificou-se que não houve a definição dos critérios para a seleção dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ICs e seus componentes, tampouco a especificação dos atributos relevantes para cada IC.

Acerca disso, ressalta-se que a previsão desses controles, na etapa de identificação dos ICs que irão compor a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), contribui para a completude dessa base e para a eficiência e eficácia do processo.

Na mesma esteira, verificou-se que não foi definido um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura. Acerca disso, ratificou o TRT, a partir de mensagem eletrônica em 6/6/2024, que este item somente será atendido com a implantação da nova ferramenta de chamados, *CITSmart*, cujo escopo envolve mapeamento e implementação de processos *ITIL*.

Portanto, considera-se estes itens da recomendação não implementados.

Quanto à aferição dos indicadores e definição de suas metas, verificaram-se, no Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, seção "11 - Indicadores de desempenho", estabelecidas as metas dos indicadores: "Medir o percentual de itens de configuração que estão cadastrados e controlados no BDGC"; "Medir o volume de atualizações de ICs no BDGC"; e "Medir o percentual de não conformidades entre a auditoria de configuração e o BDGC", conforme previsto no item da recomendação. Entretanto, os indicadores de desempenho continuam sem aferição, como ratifica o TRT, via mensagem eletrônica de 17/6/2024.

Sendo assim, considera-se a recomendação não implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.5.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, seção 11;
- Respostas do TRT - mensagens eletrônicas de 6/6/2024 e 17/6/2024.

2.5.6 CONCLUSÃO

Recomendação não implementada.

2.5.7 EFEITOS DA NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A ausência de uma base de dados de gerenciamento de configuração completa e confiável potencializa o risco de configurações inconsistentes e erros que podem impactar negativamente a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TIC. Já a não aferição de indicadores de desempenho compromete o aprimoramento do processo.

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

2.6.1 RECOMENDAÇÃO

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

- interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI;
- plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e

- aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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 liberação e implantação de TIC encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se que o processo não previa interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC, com vistas a manter a confiabilidade e assegurar a atualização da base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC).

Na mesma esteira, não constava o detalhamento dos procedimentos dos planos de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço.

Por fim, ressalta-se que, apesar de haver a definição de indicadores, estes não eram mensurados e não houve a definição de metas com vistas à melhoria contínua do processo.

2.6.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente aos itens previstos nessa recomendação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Como evidência, encaminhou o Manual do Processo de Liberação e Implantação e o Formulário de Requisição de Mudança (RdM).

2.6.4 ANÁLISE

A partir da análise do Manual do Processo de Liberação e Implantação, verificou-se, no subprocesso "6.3- Construção, Teste e Homologação da Mudança", a atividade "6.3.2.2 - Construir a Mudança", que define a construção da mudança com base nas informações da RdM e documentos de configuração, e acrescenta que, caso necessite alteração no(s) IC(s), deve-se enviar para o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviços.

Portanto, considera-se atendido o item da recomendação que trata da interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviços.

Quanto ao plano de liberação e implantação, verificou-se, no subprocesso "6.2 - Planejamento da Liberação e Implantação da Mudança", a atividade "6.2.2.3 - Definir o plano de liberação e implantação da mudança", que visa a criação do plano de liberação e implantação, contendo informações sobre cronograma e plano de comunicação da mudança.

Acerca disso, informou o TRT, via mensagem eletrônica em 1/7/2024, que o modelo da Requisição de Mudança (RdM) contempla as informações necessárias para a criação do plano de liberação e implantação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Portanto, verificaram-se, no “Formulário de Requisição de Mudança (RdM)”, os campos “Cronograma da Mudança”; “Plano de Comunicação da Mudança”; e “Transferência de Conhecimento”, ação que vai ao encontro do item da recomendação.

Por fim, verificou-se a definição dos indicadores de desempenho “Percentual de Mudanças aplicadas com sucesso em produção” e “Percentual de Mudanças aplicadas sem sucesso em produção”, assim como de suas respectivas metas. Entretanto, os indicadores de desempenho continuam sem aferição, fato ratificado pelo TRT, a partir da mensagem eletrônica em 1/7/2024.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

2.6.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação - seções 6.2.2.3 e 6.3.2.2;
- Formulário de Requisição de Mudança (RdM);
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 1/7/2024.

2.6.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.7 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.

2.7.1 RECOMENDAÇÃO

Defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
- controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e
- definição de indicadores e metas, 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 o TRT não possuía processo de gerenciamento de conhecimento de TI definido e formalizado.

2.7.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o ATO TRT13 SGP n° 42/2022, de 19 de abril de 2022, que institui o processo de gerenciamento do conhecimento; o Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento; e imagens de telas do repositório de conhecimento de serviços.

2.7.4 ANÁLISE

Da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento, seção "9 - Papéis e responsabilidades", verificou-se a definição dos papéis "Dono do Processo" e "Gestor do Conhecimento" e de quem exerce o papel e suas responsabilidades, ação que vai ao encontro da recomendação.

Na mesma esteira, verificaram-se, na seção "7.1 - Processo de Gerenciamento do Conhecimento", as atividades "Identificar informações relevantes"; "Análise das Informações"; "Atualizar a base de conhecimento"; "Cadastrar a informação na base de conhecimento"; "Compartilhar conhecimento"; "Analisar a base de conhecimento" e "Verificar se as informações estão obsoletas ou incompletas".

Portanto, considera-se atendido o item da recomendação que trata da descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas.

Quanto ao estabelecimento de controles internos que garantam a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

liberação, verificaram-se, no Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento, as atividades “7.1.1 – Identificar informações relevantes” e “7.1.2 – Análise das informações”, com o objetivo de identificar e analisar informações relevantes sobre os serviços de TIC, a resolução de chamados de incidentes, requisição ou problemas e sobre os itens de configuração, com vistas à manutenção da base de conhecimento.

Observa-se, portanto, que restou pendente definir controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de mudança e liberação de TIC.

Acerca disso, informou o TRT, a partir de mensagem eletrônica em 6/6/2024, que o processo de gerenciamento de conhecimento está passando por revisão, que prevê a integração com diversos outros processos, entre eles, o processo de gerenciamento de mudança e liberação de TIC.

Isto posto, considera-se o item da recomendação parcialmente implementado.

Quanto à definição de indicadores e metas para o processo, verificou-se, na seção “10 – Indicadores de desempenho”, a definição dos indicadores de desempenho “Nível de satisfação do usuário” e “Nível de satisfação do usuário com as informações repassadas pela SETIC”, assim como de suas respectivas metas, indo ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Por fim, verificou-se que o processo de gerenciamento de conhecimento de TIC foi implantado, a partir de imagens das telas capturadas do repositório de conhecimento



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

para os serviços de Acervo Digital e Eletrônico, GEST - Sistema de Gestão de Estagiário e Telefonia, disponibilizadas pelo Tribunal, mediante mensagem eletrônica em 17/6/2024.

Pelo exposto, constata-se que o processo de gerenciamento de conhecimento foi definido, nos termos do ATO TRT13 SGP nº 42/2022, e implantado. Entretanto, verificou-se que resta pendente a sua integração com os processos de gerenciamento de mudança e liberação de TIC, logo se considera a recomendação parcialmente implementada.

2.7.5 EVIDÊNCIAS

- ATO TRT13 SGP nº 42/2022, de 19/4/2022, institui o processo de gerenciamento de conhecimento;
- Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento - seções 7.1, 7.1.1, 9 e 10;
- Imagens de telas do repositório de conhecimento de serviços;
- Resposta do TRT - mensagens eletrônicas de 6/6/2024 e 17/6/2024.

2.7.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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;
- 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.

2.8.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o ATO TRT13 SGP nº 41/2022, de 18 de abril de 2022, que institui o processo de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

gerenciamento de eventos; o manual do referido processo; e imagens de telas da ferramenta de monitoramento de eventos.

2.8.4 ANÁLISE

Da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Eventos, seção "9 - Papéis e responsabilidades", verificou-se a definição dos papéis "Dono do Processo" e "Unidade responsável pelo monitoramento" e de quem exerce o papel e suas responsabilidades, ação que vai ao encontro da recomendação.

Na mesma esteira, verificaram-se, na seção "7.1 - Processo de Gerenciamento de eventos" as atividades: "Monitoramento"; "Detecção de eventos"; "Classificação do Eventos"; "Correlacionar o Evento ao(s) IC(s) associados"; "Direcionar o evento para o setor responsável"; "Analisar Evento Crítico"; "Ir para o processo de incidente e enviar para o setor responsável"; e "Ir para o processo de mudança e enviar para o setor responsável".

Portanto, considera-se atendido o item da recomendação que trata do detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos.

Quanto à integração com o processo de gerenciamento de incidentes, verificou-se, no Manual do Processo de Gerenciamento de Eventos, seção "7.1.7 - Ir para o processo de incidente e enviar para o setor responsável", a definição de que, caso o evento seja considerado um incidente, deve-se abrir um chamado do tipo incidente e informar qual será o



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

setor responsável pelo tratamento, indo ao encontro da presente recomendação.

Em relação à definição de indicadores e metas para o processo, verificou-se, na seção "10 - Indicadores de desempenho", definida a meta do indicador de desempenho "Percentual de ativos que tenham monitoramento ativado", atendendo à recomendação.

Por fim, conclui-se que a implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC foi realizada, a partir da imagem da tela capturada da ferramenta de monitoramento de eventos, apresentando registros de alertas e notificações para os serviços e ativos, disponibilizada pelo Tribunal, por meio de mensagem eletrônica em 17/6/2024.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.8.5 EVIDÊNCIAS

- ATO TRT13 SGP nº 41/2022, de 18/4/2022, institui o processo de gerenciamento de eventos;
- Manual do Processo de Gerenciamento de Eventos - seções 7.1, 9 e 10;
- Imagens de telas da ferramenta de monitoramento de eventos;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 17/6/2024.

2.8.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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.

2.9 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.

2.9.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos.

- interface com o processo de gerenciamento de problemas; e
- definição de metas para 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, em que pese o processo de gerenciamento de incidentes de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se que não constava interface como o processo de gerenciamento de problemas de TI.

Verificou-se ainda que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho, não foram estabelecidas suas respectivas metas com vistas à melhoria contínua do processo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.9.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente a presente recomendação.

Como evidência, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Incidentes.

2.9.4 ANÁLISE

Diante a análise do Processo de Gerenciamento de Incidentes, verificou-se que a atividade "6.2 - Categorizar e priorizar" estabelece que, caso um chamado não seja categorizado pela Central de Serviços como um incidente, deverá então ser encaminhado para o processo adequado, como, por exemplo, para o processo de gerenciamento de requisições ou gerenciamento de problemas.

Além disso, consta, no fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes, interface com o processo de gerenciamento de problemas.

Portanto, considera-se implementado o item da recomendação que trata da interface com o processo de gerenciamento de problemas.

Por fim, verificaram-se, na seção "8 - Indicadores de Desempenho", estabelecidas as metas dos indicadores de desempenho: "Percentual de incidentes categorizados dentro do ANS", "Percentual de incidentes fechados dentro do ANS", "Percentual de incidentes resolvidos pela Central de Serviços", "Percentual de incidentes reabertos" e "Percentual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

de incidentes resolvidos presencialmente”, indo ao encontro da recomendação.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.9.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC – Seções 6.2 e 8.

2.9.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.9.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A integração com o processo de gerenciamento de problemas promove maior eficiência e eficácia nos atendimentos dos incidentes registrados pelos usuários, contribuindo para a melhora na qualidade da sustentação dos serviços de TIC. Já a aferição de indicadores de desempenho é fundamental para o aprimoramento do processo.

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 para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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, não foram estabelecidas suas respectivas metas com vistas à melhoria contínua do processo.

2.10.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu plenamente à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o Manual do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição.

2.10.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições de Serviços, verificaram-se, na seção "11 - Indicadores de desempenho", estabelecidas as metas dos indicadores de desempenho: "Percentual de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS"; "Número de requisições de serviço por período e tipo" e "Número de requisições de serviços que não constam no catálogo de serviços", indo ao encontro da recomendação.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.10.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços – Seção 11.

2.10.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.10.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição das metas para os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de cumprimento de requisições de TIC contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.

2.11 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.

2.11.1 RECOMENDAÇÃO

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

- atividade de revisão de problemas graves; e
- definição das metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.11.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o processo de gerenciamento de problemas de TI encontrar-se definido e formalmente instituído, verificou-se



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

que não consta no processo a atividade de revisão de problemas graves.

Verificou-se ainda que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho, não foram estabelecidas suas respectivas metas com vistas à melhoria contínua do processo.

Por fim, verificou-se que, devido a questões técnicas, o processo não se encontrava em plena execução.

2.11.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 010/2023, de 24/5/2023, que atendeu à recomendação exarada pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o Manual do Processo de Gerenciamento de Problemas e a tela capturada da ferramenta de gerenciamento de problemas.

2.11.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Problemas, verificou-se a atividade "11.16 - Revisar Problema Grave", estabelecendo que, encontrando-se o problema resolvido, o gerente de problemas revisa os problemas graves com objetivo de constatar lições aprendidas e repassá-las para o grupo solucionador dos problemas.

Portanto, considera-se implementado o item da recomendação que trata da definição da atividade de revisão de problemas graves.

Além disso, verificaram-se, na seção "12 - Indicadores de desempenho", estabelecidas as metas dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

indicadores de desempenho: “Quantidade de problemas registrados”, “Percentual de problemas resolvidos”, “Percentual de problemas com solução de contorno” e “Percentual de problemas cancelados”, indo ao encontro da recomendação.

Por fim, quanto à implantação do processo de gerenciamento de problemas de TIC, informou o TRT, por meio de mensagem eletrônica em 5/7/2024, que sua ferramenta de gerenciamento dos problemas de TIC está sendo substituída, portanto se encontra em fase de ajustes.

Sendo assim, constata-se que o Tribunal aprimorou seu processo de gerenciamento de problemas de TIC, conforme a presente recomendação, e que sua implantação encontra-se em andamento.

Pelo exposto, considera-se a recomendação em implementação.

2.11.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC - Seções 11.16 e 12;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 5/7/2024;
- Imagem da tela capturada da ferramenta de gerenciamento de problemas de TIC.

2.11.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

3. CONCLUSÃO

Quanto ao monitoramento do cumprimento 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, foram exaradas pelo CSJT 12 recomendações direcionadas ao TRT da 13ª região.

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

Acerca disso, o Tribunal considerou conveniente e oportuno o atendimento de 26 itens referentes às 12 recomendações, conforme plano de ação elaborado.

A partir deste monitoramento constatou-se que, das 12 recomendações presentes no plano de ação do TRT, sete encontram-se implementadas, uma em implementação, três parcialmente implementadas e uma não implementada.

Com vista a contribuir com a aferição do indicador “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, estabeleceu-se o grau de implementação por recomendação/item, conforme o quadro abaixo:



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
I. Recomendar ao TRT da 13ª Região que:					
1. aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço.	X				
2. aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo a definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
3. implante e observe seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, definindo os indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
4. implante e observe seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, definindo os 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) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças	X				
b) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar os seguintes elementos: responsabilidades das autoridades de mudança; duração e limites; procedimentos 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
escalada; e sugestão de urgência; e					
c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.			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 quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar: a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e;				X	
b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;				X	
c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.				X	
7. aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos.			X		
a) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI;	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; e	X				
c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.			X		
8. defina, aprove			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
formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;	X				
c) controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e			X		
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
9. 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 profissionais envolvidos;	X				
b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;	X				
c) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e	X				
d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.	X				
10. aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) interface com o	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
processo de gerenciamento de problemas; e					
b) definição de metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
11. aprimore seu processo de cumprimento de requisitos de TI, definindo metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
12) aprimore e estabeleça efetivamente seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:		X			
a) atividade de revisão de problemas graves; e	X				
b). definição das metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua	X				
TOTAL DE ITENS	19	0	4	3	0
TOTAL DE RECOMENDAÇÕES	7	1	3	1	0

Isto posto, verifica-se que, dos 26 itens analisados, 19 foram implementados, 4 encontram-se parcialmente implementados e 3 não foram implementados.

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

Outrossim, verificou-se em implementação a recomendação que trata do aprimoramento e estabelecimento do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

processo de gerenciamento de problemas de TIC, visto que o processo encontra-se em fase de implantação.

Verificaram-se ainda, como parcialmente implementadas, as recomendações que tratam do aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças e de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, devido a não aferição de seus respectivos indicadores de desempenho; bem como da recomendação acerca da definição, formalização e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC, pois não houve previsão de integração com os processos de gerenciamento de mudança e de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC.

Por fim, constatou-se que a recomendação a respeito do aprimoramento do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC não foi implementada.

Quanto às recomendações que se encontram parcialmente implementadas ou não implementadas, reitera-se a necessidade de sua efetiva implementação pelo Tribunal, ressaltando-se que estas poderão ser avaliadas em auditorias futuras.

Na mesma esteira, alerta-se o TRT que os 9 itens não contemplados em seu plano de ação, Anexo I deste relatório, potencializam alguns riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, portanto se recomenda ao Tribunal reavaliar a situação, com vista à plena implementação das recomendações exaradas pelo CSJT.

De todo modo, considera-se que as ações concluídas já minimizam riscos significativos relacionados à governança e à gestão de TIC do Tribunal, bem como à entrega dos serviços



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

informatizados e aos investimentos realizados pelo Tribunal Regional e pelo próprio CSJT.

Por essa razão, diante do aprimoramento na gestão de serviços de TIC do órgão, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do CSJT.

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 13^a Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC; de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de capacidade de TIC; de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de incidentes de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - Itens I,II,III,IV,IX,X e XI);
- 4.2** reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13^a Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de mudanças, de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC e de gerenciamento de conhecimento de TIC; bem como de conferir a efetiva implementação dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

processos de gerenciamento de configuração e ativos de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.13.1.9 - itens V,VI,VII,VIII e XII);

- 4.3** alertar o Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região quanto aos riscos relacionados à gestão dos serviços de TIC, em decorrência da não implementação dos itens não contemplados no plano de ação elaborado para implementação das recomendações exaradas pelo CSJT (Anexo I deste Relatório);
- 4.5** oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 4.6** arquivar os presentes autos.

Brasília, 30 de julho 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