

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Secretaria de Auditoria

Relatório de Monitoramento
(CSJT-MON-1-18.2024.5.90.0000)

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 14ª Região

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

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

SETEMBRO/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.....	15
2.3	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.	18
2.4	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.	21
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.	25
2.6	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.....	28
2.7	FALHA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.....	31
2.8	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.	32
2.9	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.	36
2.10	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.....	39
2.11	FALHAS NO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.....	41
2.12	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.	44
3.	CONCLUSÃO.....	48
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	55



1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 14ª 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 14ª Região, ficando as demais recomendações a serem analisadas em ações futuras de auditoria.



Resume-se abaixo as recomendações alvo deste monitoramento:

I- aprimore e implante 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 incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- c) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, contendo, 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 acordados 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: 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- defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de capacidade de TI, contendo, no mínimo:

- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) descrição das atividades de monitoramento, análise, ajuste e implementação eficiente das capacidades dos serviços;
- c) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;
- d) 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; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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;

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, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial, quanto à identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos; e

b) definição de um modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

VI- revise, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.

VII- aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI.

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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;

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.

X- aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.

XI- aprimore, aprove formalmente e implante o processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

XII- aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, 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.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI nº 001/2024, de 8/1/2024, 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.

Além disso, foram solicitadas informações complementares ao TRT, por meio de mensagens de correio eletrônico, enviadas em 6/6/2024 e 19/6/2024.

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 e implante 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;
- 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 estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, contendo, 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 acordados 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, verificou-se a oportunidade de melhoria, em razão da ausência de previsão de monitoramento da satisfação dos usuários com os níveis de

serviço estabelecidos e da falta de integração com os processos de gerenciamento de incidente, de capacidade e de disponibilidade, no que tange à definição e à aferição do cumprimento das metas dos níveis de serviço.

Verificou-se ainda que não foram estabelecidos acordos de nível de serviço (ANS) e acordos de nível operacional (ANO), em conformidade com as diretrizes do processo.

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços.

2.1.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços, verificou-se que não foram estabelecidos controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço, como, por exemplo, a previsão de pesquisas de satisfação dos usuários com os acordos de nível de serviço estabelecidos.

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

Quanto ao estabelecimento de controles internos que garantam a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

aferição das metas dos níveis de serviço, verificou-se na atividade “1.5 – Monitorar Nível de Serviço” que, periodicamente, os acordos de nível de serviço são monitorados, prevendo, a interação com o processo de gerenciamento de incidentes, com vista a estabelecer ANSs que definam tempos de resposta e resolução para diferentes tipos de incidentes; com o processo de gerenciamento de capacidade, para analisar os requisitos de capacidade exigidos pelos ANSs; e, por fim, com o processo de gerenciamento de disponibilidade para estabelecer requisitos de disponibilidade dos ANSs, definindo metas para o tempo de funcionamento dos serviços.

Na mesma esteira, verificaram-se, na seção “Interface com demais processos”, as interfaces com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade, a fim de fornecer dados para avaliar o alcance das metas definidas para os ANSs.

Sendo assim, considera-se implementado este item desta recomendação.

No tocante ao estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI e dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço, verificou-se, na atividade “1.2 – Definir ANS/ANO/CA”, a previsão de definição ou redefinição de acordos de nível de serviço e acordos de nível operacional, quando necessário.

Assim sendo, por meio de mensagem eletrônica, foi solicitado ao Tribunal o envio dos acordos de nível de serviços e acordos de nível operacional estabelecidos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Em resposta, o Tribunal encaminhou o Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço e o Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional.

Da análise do Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço, verificou-se que se trata de uma lista de serviços ofertados pela TI aos seus usuários, com a indicação de um "SLA INICIAL" e um "SLA CONCLUSÃO" para cada serviço, em que se infere tratar-se de um tempo mínimo para iniciar o atendimento de uma requisição por um serviço e o tempo máximo para a sua conclusão, respectivamente.

Acerca disso, impende ressaltar que um 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. Portanto, o ANS deve estabelecer critérios objetivos para medir a qualidade e o desempenho do serviço.

Observa-se, portanto, que o Catálogo de Serviço de Negócios apresentado pelo Tribunal não é suficiente para caracterizar o estabelecimento dos acordos de nível de serviço, conforme preconizado pelo *framework* ITIL, logo, considera-se o item da recomendação não atendido.

Quanto ao Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional, verificou-se que também se trata de uma lista de serviços, contudo voltados exclusivamente para as unidades da TIC, estabelecendo ainda o intervalo de tempo, mínimo e máximo, para o atendimento do serviço.

Isto posto, observa-se que o Catálogo de Serviço Técnico apresentado pelo Tribunal é suficiente para



caracterizar o estabelecimento dos acordos de nível operacional, ou seja, acordos internos entre as unidades de TIC, colaborando com a entrega dos serviços aos usuários, logo, considera-se o item da recomendação atendido.

Por fim, quanto a implantação do processo de gerenciamento de nível de serviços de TIC, cumpre ressaltar que o gerenciamento de nível de serviços de TI consiste em planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados dos acordos de nível de serviço, com o intuito de assegurar que os serviços sejam entregues pela TI buscando atender às expectativas e às necessidades do negócio.

Nesse sentido, em que pese o TRT ter demonstrado a implementação da ferramenta Assyst para executar o processo, conclui-se que o efetivo gerenciamento dos níveis de serviços de TIC encontra-se em curso, visto que os acordos de nível de serviços ainda precisam ser firmados.

De todo exposto, considera-se a recomendação parcialmente implementada, pois não foram estabelecidos controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço, assim como não foram firmados os acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, conforme recomendação exarada pelo CSJT.

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço;



- Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional.

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: 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, verificou-se a oportunidade de melhoria no catálogo de serviços de negócio de TIC, diante da ausência de alguns elementos mínimos, tais como: quem pode solicitar o serviço disponibilizado e a forma de solicitação dos serviços de TI.

Em relação ao catálogo de serviço técnico, observou-se também oportunidade de melhoria, uma vez que não



contemplava 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 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

2.2.4 ANÁLISE

Considerando que a recomendação exarada pelo CSJT não abordou diretamente o processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TI, mas sim dois de seus produtos, por meio mensagem eletrônica, foi solicitado ao Tribunal o envio do seu catálogo de serviços de TI para o negócio e do seu catálogo de serviços técnicos.

Em resposta, o TRT disponibilizou os documentos denominados “Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço” e “Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional”.

Como abordado no item anterior, o Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço é uma lista de serviços ofertados pela TI, com a indicação de um “SLA INICIAL” e um “SLA CONCLUSÃO” para cada serviço, em que se infere tratar-se de um tempo mínimo para iniciar o atendimento de uma requisição por um serviço e o tempo máximo para a sua conclusão, respectivamente.



Assim sendo, constata-se que o catálogo não contempla quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis, logo, não atende à presente recomendação

Acerca disso, convém destacar que o catálogo de serviço de TI para o negócio é um instrumento que reúne todos os serviços que a área de tecnologia da informação oferece e as principais informações sobre elas para os usuários. Esse catálogo deve conter a descrição do serviço, quem pode solicitá-lo, como solicitar (processos e ferramentas), os níveis de qualidade e disponibilidade acordados, prazo para restabelecimento do serviço, entre outras informações relevantes para dar visão e transparência aos produtos entregues pela TI.

Portanto, considera-se o item da recomendação não implementado.

Quanto à revisão do catálogo de serviço técnico, considera-se não atendida, visto não constar, no Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs). O documento se resume a uma lista de serviços voltados exclusivamente para as áreas que integram a unidade da TIC, com a indicação de um "SLA INICIAL" e um "SLA CONCLUSÃO" para cada serviço.

Acerca disso, convém destacar que o catálogo de serviço técnico é um instrumento interno da TI, que deve conter os detalhes de todos os serviços e seus relacionamentos com os componentes e com os itens de configuração (ICs) necessários para o seu funcionamento.



Sendo assim, considera-se a recomendação não implementada.

2.2.5 EVIDÊNCIAS

- Catálogo de Serviço de Negócios com Acordos de Nível de Serviço;
- Catálogo de Serviço Técnico com Acordo de Nível Operacional.

2.2.6 CONCLUSÃO

Recomendação não implementada.

2.2.7 EFEITOS DA NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Um catálogo de serviço de negócio incompleto pode comprometer a transparência e o acesso aos produtos entregues pela TI. Já a inexistência de um catálogo de serviços técnicos estruturado e atualizado potencializa os riscos relacionados ao gerenciamento de serviços TIC, em especial, na execução de processos como de gerenciamento de configurações e ativos de TIC, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, entre outros.

2.3 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.

2.3.1 RECOMENDAÇÃO

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



- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- descrição das atividades de monitoramento, análise, ajuste e implementação eficiente das capacidades dos serviços;
- 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; 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, verificou-se que o TRT não possuía processo de gerenciamento de capacidade de TIC definido e formalizado.

2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu parcialmente a esta recomendação.

Acrescentou que o referido processo foi formalizado e será objeto de melhorias em 2024, bem como encaminhou, como

evidência, o Processo de Gerenciamento de Capacidade, instituído pela Portaria GP nº 0682, de 5/6/2023.

2.3.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Capacidade, verificou-se, na seção “Papéis e Responsabilidades”, a definição dos papéis “Dono do Processo” e “Gerente do Processo” e de suas respectivas responsabilidades, ação que vai ao encontro do item da recomendação.

Além disso, foram definidas as atividades: “Monitorar Capacidade”; “Analisa Tendências”; “Analisa não Conformidades”; “Oficializar Demandas”; “Criar Requisição de Mudanças”; “Executar Ajustes Necessários”; “Revisar Critérios de Monitoramento”; e “Atualizar Plano de Capacidade”.

A partir da análise dessas atividades, conclui-se que as atividades previstas na recomendação ora analisada foram contempladas, quais sejam: monitoramento, análise, ajuste e implementação.

Quanto à definição de indicadores e metas, verificou-se o atendimento deste item da recomendação a partir da definição do indicador “Alertas de Capacidade” e sua meta, com vista à aferição da quantidade de alertas relacionados à capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC.

Entretanto, conforme informado pelo TRT, restou definir os subprocessos de capacidade de negócio; de capacidade de serviço; e de capacidade de componente, previsto para 2024.



Por fim, verificou-se que o processo ainda não foi implantado, conforme informa o TRT, via mensagem eletrônica em 25/6/2024, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Resposta ao item 3 do questionário eletrônico;
- Processo de Gerenciamento de Capacidade;
- Portaria GP nº 0682, de 5/6/2023, que institui o processo de gerenciamento de capacidade;
- Resposta do TRT – mensagem eletrônica de 25/6/2024.

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

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;
- 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 TRT não possuía processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC definido e formalizado.

2.4.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu parcialmente a esta recomendação.

Acrescentou que o referido processo encontra-se mapeado e que será objeto de melhorias em 2024, bem como encaminhou, como evidências, o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e a Portaria GP nº 0980, de 1/6/2023, que o instituiu.

2.4.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, verificou-se, na seção “Papéis e Responsabilidades”, a definição dos papéis “Dono do Processo”



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

e “Gerente do Processo” e suas respectivas responsabilidades, ação que vai ao encontro do item da recomendação.

Verificaram-se, ainda, as atividades: “Definir Requisitos de Disponibilidade”; “Planejar Monitoramento”; “Atualizar Informações”; “Implementar Disponibilidade”; “Monitorar Disponibilidade”; e “Planejar Melhoria da Disponibilidade”.

Da análise dessas atividades, conclui-se que as atividades previstas na recomendação ora analisada foram contempladas, quais sejam: desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI.

Quanto à definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI, verificou-se o indicador “Índice de Disponibilidade e Confiabilidade” com vista a mensurar o tempo que os serviços ou componentes de TIC ficaram disponíveis, estabelecendo que cada serviço ou componente pode ter uma meta específica, podendo ser definida em ANS ou no Plano de Disponibilidade, contudo, sendo desejável que os serviços e componentes de TIC estejam disponíveis no mínimo 99% do tempo.

Acerca da aferição do indicador supracitado, informou o TRT que está prevista para ser realizada em 2024.

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

Quanto à definição de indicadores e metas, com vistas à melhoria continua do próprio processo, foi definido o

indicador “Índice de incidentes relacionados à disponibilidade”, a fim de aferir a eficácia deste processo a partir da diminuição do número de incidentes decorrentes da insuficiência de recursos. Além disso, foi estabelecida a meta de “<20%”, atendendo ao item da recomendação.

Outrossim, verificou-se que o processo foi implantado, conforme registros realizados na ferramenta Assyst, utilizada para monitorar e gerenciar a disponibilidade de serviços de TIC, além do relatório de indisponibilidade dos serviços, encaminhado via mensagem eletrônica em 25/6/2024, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria.

De todo exposto, considerando que a aferição do indicador de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade ainda será realizada, conclui-se que a presente recomendação encontra-se em implementação.

2.4.5 EVIDÊNCIAS

- Resposta ao item 4 do questionário eletrônico;
- Processo de Gerenciamento da Disponibilidade;
- Portaria GP nº 0980, de 1/8/2023, que institui o processo de gerenciamento da disponibilidade;
- Resposta do TRT – mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Registros realizados na ferramenta Assyst;
- Relatório de indisponibilidade dos serviços.



2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.5 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

2.5.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

- detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial, quanto à identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos; e
- definição de um modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

2.5.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o TRT ter definido seu processo de gerenciamento de mudanças de TIC, este não se encontrava formalmente instituído.



Verificou-se, ainda, que não havia detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial quanto à identificação dos impactos e à avaliação e classificação dos riscos envolvidos, assim como a necessidade de definição de um modelo de Requisição de Mudança (RdM).

2.5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu parcialmente a esta recomendação.

Acrescentou que o processo encontra-se mapeado e será objeto de redesenho em 2024, com vista à inclusão de indicadores de desempenho.

Além disso, encaminhou, como evidências, o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, assim como a Portaria GP nº 0733, de 19/7/2021, que o instituiu.

2.5.4 ANÁLISE

Em relação ao detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial, quanto à identificação dos impactos e à avaliação e classificação dos riscos, verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, item 6, "Risco e impacto na mudança", a definição da escala de impacto das mudanças; a matriz de mensuração de riscos; e a classificação de grau de ameaça de riscos e posturas de tratamento.

Já o item 7, "Aprovação da mudança", estabelece que nenhuma mudança no ambiente de TIC pode ser executada sem aprovação; que as aprovações das mudanças pelos comitês devem



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ser pelo menos por maioria simples; e, na hipótese do aprovador principal da Gerência de Mudanças estar indisponível, um segundo aprovador deverá assumir a responsabilidade de aprovação, que deve ser indicado pelo aprovador principal.

Isto posto, considera-se atendido o item da recomendação.

Quanto à revisão do modelo de requisição de mudanças (RdM), verificou-se, no Anexo I do processo, que o modelo definido contém: identificador único (UID); tarefas e responsabilidades; data/hora programada; tempo estimado; horário limite de início do plano de retorno; horário limite de encerramento; procedimentos de escalada; plano de retorno; avaliação de riscos; serviços; impactos; urgências; e áreas atingidas, atendendo, portanto, a presente recomendação.

Por fim, verificou-se que o processo foi implantado, conforme capturas de tela da ferramenta de gestão de demanda, *Redmine*, com o registro das tarefas relacionadas às mudanças de TIC, encaminhadas via mensagem eletrônica, em 25/6/2024.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.5.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações;
- Anexo I – Modelo de Requisição de Mudanças (RdM) ;



- Portaria GP nº 0733, de 19/7/2021, que institui o processo de gerenciamento de mudanças e liberações;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Captura de tela da ferramenta de gestão de demanda, *Redmine*.

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 uma 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

Revise, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, 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 TRT possuir definido o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, este não se encontrava formalmente instituído e não haviam sido definidas as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.6.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e a Portaria GP nº 0709, de 13/7/2021, que o instituiu.

2.6.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, verificou-se a definição do indicador “Índice de Itens de Configuração cadastrados no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração - BDGC” e de sua meta de 33% para o ano de 2023, indo ao encontro desta recomendação.

Em relação à implantação do referido processo de trabalho, informou o TRT, via mensagem eletrônica em 25/6/2024, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI, que se encontra em fase de implantação a ferramenta para gerenciar e monitorar os ativos com maior precisão e



eficiência. Ressaltou ainda que este *software* é essencial para o registro de todos os ativos do Tribunal.

Além disso, o TRT encaminhou uma versão inicial do inventário de ativos, contemplando as VMs (máquinas virtuais) e outros dispositivos de *hardware*.

Isto posto, considera-se que o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço foi revisto, formalmente definido e encontra-se em implantação.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.6.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Portaria GP nº 0709, de 13/7/2021, que institui o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Inventário de Ativos de TIC.

2.6.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.7 FALHA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.

2.7.1 RECOMENDAÇÃO

Aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI.

2.7.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o TRT possuía o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC definido em conjunto com o processo de gerenciamento de mudanças, contudo não formalmente instituído.

2.7.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, instituído pela Portaria GP nº 0733, de 19/7/2021.

2.7.4 ANÁLISE

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, encaminhado pelo TRT, verificou-se que a prática de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC encontra-se tratada em conjunto com o gerenciamento de mudanças de TIC.



Nessa esteira, como já abordado no item 2.5.4 deste relatório, verificou-se que o processo foi formalizado e implantado, logo, considera-se a recomendação implementada.

2.7.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações;
- Portaria GP nº 0733, de 19/7/2021, que institui o processo de gerenciamento de mudanças e liberações.

2.7.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.7.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O estabelecimento formal de processos de trabalho como normas de cumprimento obrigatório contribui para a execução sistemática, não dependendo de iniciativas individuais, contribuindo na padronização, consistência, transparência, eficiência operacional, conformidade e na governança, aprimorando o gerenciamento de serviços de TIC como um todo.

2.8 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.

2.8.1 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.

2.8.2 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 conhecimento de TI definido e formalmente instituído.

2.8.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir de mensagem via correio eletrônico em 6/6/2024, que o processo foi formalizado e implantado.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, instituído pela Portaria GP nº 0209, de 29/2/2024, e captura da tela de consulta de conhecimentos cadastrados na ferramenta de service desk, Assyst, via mensagem eletrônica, em 25/6/2024.

2.8.4 ANÁLISE

Da análise no Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, verificou-se a definição dos papéis "Analista de Conhecimento", "Gerente do Conhecimento" e "Dono do Processo", de quem exerce o papel e de suas responsabilidades, ação que vai ao encontro da recomendação.

Na mesma esteira, foram definidas as atividades: "Elaborar Proposta de Registro de Conhecimento"; "Analisa Registro de Conhecimento"; "Elaborar Atualização/Inclusão de Registro de Conhecimento"; e "Publicar Conhecimento".

Portanto, consideram-se atendidos os itens da recomendação que tratam da definição dos papéis e responsabilidades e da descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas.

Além disso, verificou-se que o processo estabelece as interfaces com os processos de gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de configuração e ativos de serviço; e gerenciamento de mudanças e liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento.

Isto posto, considera-se atendido o item da recomendação que trata do estabelecimento de controles internos que garantam a sua integração com os processos supracitados.

Quanto à definição dos indicadores de desempenho, consta no processo em análise o indicador "Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos" e sua meta de aumentar em 5% o número de registros de conhecimento



alterados ou incluídos em relação ao ano anterior, indo ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Por fim, verificou-se que o processo de gerenciamento de conhecimento de TIC foi implantado, conforme captura da tela de consulta de conhecimentos cadastrados na ferramenta *service desk*, *Assyst*, encaminhada via mensagem eletrônica, em 25/6/2024, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.8.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC;
- Portaria GP nº 0209, de 29/2/2024, que institui o processo de gerenciamento de conhecimento de TIC;
- Resposta do TRT via mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Captura da tela de consulta de conhecimentos cadastrados na ferramenta de *service desk*, *Assyst*.

2.8.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.8.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC contribui para que a pessoa certa tenha o conhecimento correto, no momento que necessita, para entregar



e apoiar os serviços requeridos pelo negócio, por meio da concepção e manutenção de bases de conhecimento de TIC.

2.9 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.

2.9.1 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.

2.9.2 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 TIC formalmente instituído.



2.9.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC e a Portaria GP nº 1340, de 5/10/2023, que o instituiu.

2.9.4 ANÁLISE

A partir da análise Processo de Gerenciamento de Eventos, verificou-se a definição dos papéis “Dono do Processo”; “Central de Serviços”; e “Unidades Internas da CIS”, assim como de suas respectivas responsabilidades.

Além disso, o processo contempla as seguintes atividades: “Detectar Evento”; “Preparar Detecção de Eventos”; “Classificar e Correlacionar Evento”; “Encaminhar para Tratamento”; “Tratar Evento Informacional”; “Revisar Ações”; “Avaliar e Fechar Evento”; e “Atualizar Informações”.

Da análise dessas atividades, conclui-se que as atividades previstas na recomendação ora analisada foram contempladas, quais sejam: detecção, classificação e resposta aos eventos.

Quanto ao estabelecimento de procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS), verificou-se, na atividade “1.7 – Avaliar e Fechar Eventos”, a previsão de geração de relatórios de conformidade



periódicos que destaque o alinhamento ou a falta deste, entre o desempenho atual e os padrões de desenho e ANS.

No tocante à definição de interface com o processo de gerenciamento de incidentes, verificou-se sua previsão no fluxo do processo, bem como na seção “Interface com demais processos”.

Quanto à definição de indicadores de desempenho, verificou-se a definição do indicador “Taxa de Falsos Positivos” e de sua meta, com vista a medir a precisão do sistema de detecção de eventos, avaliando quantos alertas incorretos são gerados (falsos positivos).

Por fim, verificou-se que o processo de gerenciamento de eventos de TIC foi implantado, conforme amostra de imagens capturadas das telas das ferramentas *Zabbix* e *Uptime Robot* para o monitoramento de eventos no PJe e sala cofre, encaminhadas via mensagem eletrônica, em 25/6/2024, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI.

Por todo exposto, considera-se a recomendação implementada.

2.9.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Eventos;
- Fluxo do processo de gerenciamento de eventos de TIC;
- Portaria GP nº 1340, de 5/10/2023, que institui o processo de gerenciamento de eventos de TIC;



- Resposta do TRT via mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Captura de telas de ferramentas de monitoramento de eventos.

2.9.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.9.7 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 das soluções de TIC.

2.10 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.

2.10.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, 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 o TRT havia definido seu processo de gerenciamento de incidentes de TIC, sem, entretanto, formalizá-lo.



Além disso, verificou-se que o processo não previa metas para os indicadores de desempenho 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 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de incidentes de TIC e a Portaria GP nº 0377, de 5/5/2021, que institui o referido processo.

2.10.4 ANÁLISE

Da análise do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC, constatou-se a definição do indicador “Índice de incidentes resolvidos conforme o Acordo de Nível de Serviço (ANS)” e de sua meta, estabelecida em 80%.

Verificou-se, ainda, que o processo foi implantado, conforme captura das telas da ferramenta Assyst, acerca do registro e tratamento dos incidentes de TIC, encaminhada via mensagem eletrônica em 25/6/24, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.10.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC;



- Portaria GP nº 0377, de 5/5/2021, que institui o processo de gerenciamento de incidentes de TIC;
- Resposta do TRT via mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Captura da tela da ferramenta Assyst - registros de incidentes de TIC.

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 incidentes de TIC impulsiona a eficiência operacional e contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.

2.11 FALHAS NO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.

2.11.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore, aprove formalmente e implante o processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.

2.11.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o TRT havia definido seu processo de



cumprimento de requisições de TIC, sem, entretanto, formalizá-lo.

Além disso, verificou-se que o processo não previa metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

2.11.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, a Portaria GP nº 0422, de 19/5/2022, que institui o Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC.

2.11.4 ANÁLISE

Quanto à definição de metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua, verificou-se que o novo processo de trabalho, definido e formalizado pelo TRT, conforme a Portaria GP nº 0422, de 19/5/2022, não estabeleceu indicadores de desempenho.

A partir da análise do Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC, constatou-se a definição do indicador “Nível de Insatisfação dos Usuários”, que visa analisar, por meio de pesquisa de satisfação, os níveis de insatisfação dos usuários de TIC com o serviço recebido, estabelecendo a meta de ‘<5%’.

Entretanto, em que pese ser um indicador relevante, este não caracteriza um indicador de desempenho do processo de



gerenciamento de cumprimento de requisições.

Acerca disso, convém relembrar que, segundo o framework ITIL, o indicador de desempenho é uma métrica utilizada para medir a eficácia e a eficiência de um processo, serviço ou atividade dentro da gestão de serviços de TI, como, por exemplo, estabelecer o percentual de requisições atendidas dentro do ANS.

Nessa esteira, impende ressaltar que a presente deliberação foi proposta por esta SECAUDI, a partir da análise do processo de cumprimento de requisições de TIC existente à época da realização da auditoria, no qual se constatou diversos indicadores de desempenho, restando apenas a definição das respectivas metas.

Isto posto, recomenda-se ao TRT estabelecer indicadores de desempenho e suas metas, com vista à melhoria contínua do seu novo processo de cumprimento de requisições de TIC.

Por fim, verificou-se que o processo em análise foi implantado, conforme captura de tela da ferramenta Assyst, informando a quantidade de requisições de serviços de TIC registradas, enviada por mensagem eletrônica em 25/6/24, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

2.11.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC;



- Portaria GP nº 0422, de 19/5/2022, que institui o processo de cumprimento de requisições de serviços de TIC;
- Resposta do TRT via mensagem eletrônica de 25/6/2024;
- Captura da tela da ferramenta Assyst - Quantidade de registros das requisições de serviços de TIC.

2.11.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

2.12 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.

2.12.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, 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.

2.12.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o TRT possuía definido o processo de gerenciamento de problemas de TIC, mas não o havia formalizado.



Além disso, verificou-se que o processo não previa a revisão de problemas graves, bem como não havia metas estabelecidas para os indicadores de desempenho do processo.

2.12.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 1/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de gerenciamento de problemas de TIC e a Portaria GP nº 1004, de 7/8/2023, que o instituiu.

2.12.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, verificou-se a definição da atividade “1.5 – Revisão de Problemas Graves”, com vista a identificar e coletar dados sobre os problemas graves; identificar a causa raiz, classificar e priorizar; realizar ações corretivas; e monitorar e documentar todas as etapas do processo de revisão de problemas graves, indo ao encontro da presente recomendação.

Da mesma forma, constatou-se a definição do indicador de desempenho “Percentual de Problemas Concluídos no Prazo” e estabelecida sua meta de ‘>70%’, atendendo a presente recomendação.

Quanto à implantação do processo de gerenciamento de problemas de TIC, informou o TRT, via mensagem eletrônica em 25/6/24, em resposta às requisições realizadas por esta SECAUDI, que adota uma rotina dinâmica e ágil para garantir a

execução eficiente das atividades, priorizando a conclusão das tarefas operacionais, em vez do registro sistemático de evidências, resultando na falta de documentação formal e consistente das evidências de execução.

Entretanto, informou que estão cientes de que a criação de uma cultura de documentação é essencial para garantir a transparência e a rastreabilidade dos processos. Para tanto, vem adotando medidas com vista à sensibilização das equipes, destacando a importância do registro de evidências; e que se encontra em andamento processo para a aquisição e implementação do software necessário que facilitará a documentação automática das atividades e a geração de evidências.

Da análise da manifestação do TRT, constata-se que o processo de gerenciamento de problemas não é observado. O processo estabelecido pelo Tribunal define com clareza suas atividades e os produtos que são esperados. Por exemplo, a atividade “1.1 Identificação e Registro do Problema” estabelece que todo problema deve ser registrado no sistema de gerenciamento de serviços de TI, tão logo seja identificado durante a análise de incidentes ocorridos. Já a atividade “1.3.5 Registrar Erro Conhecido”, visa documentar no registro do problema a causa raiz identificada. Por fim, a atividade “1.4.7 Elaborar FAQ” prevê o registro do detalhamento do problema e a solução encontrada.

Acerca disso, impende ressaltar que a implantação de um processo de trabalho bem definido e estruturado traz uma série de benefícios para a organização. Ao observar um fluxo

de atividades claro e eficiente, é possível otimizar operações, aumentar a produtividade e alcançar melhores resultados, colaborando com o aumento da eficiência e melhoria da qualidade dos serviços.

Nesse sentido, não há dúvidas acerca do empenho da equipe técnica do TRT em solucionar os problemas de TIC e reduzir os possíveis impactos aos seus usuários, entretanto, isso não é suficiente para caracterizar o estabelecimento de um processo sistemático de gerenciamento de problemas de TIC.

Portanto, em que pese o aprimoramento e a formalização do processo de gerenciamento de problemas de TIC, considera-se que o processo não se encontra efetivamente implantado.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

2.12.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC;
- Portaria GP nº 1004, de 7/8/2023, que institui o processo de gerenciamento de problemas de TIC;
- Resposta do TRT via mensagem eletrônica, em 25/6/2024.

2.12.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

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 12 recomendações exaradas pelo Plenário do CSJT, cinco encontram-se implementada, três em implementação, três parcialmente implementadas e uma não implantada.

Impende ressaltar que estas recomendações foram detalhadas em itens mínimos a serem observados para a efetiva implementação, perfazendo um total de 32 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, 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 14ª Região que:					
1. aprimore e implante seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:			x		
a) controles internos que assegurem 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
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 incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço	x				
c) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, contendo, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e				x	
d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados 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 seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e				x	
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. defina, aprove formalmente e implante 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 capacidade de TI, contendo, no mínimo:					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) descrição das atividades de monitoramento, análise, ajuste e implementação eficiente das capacidades dos serviços;	X				
c) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;				X	
d) 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; e					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 disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:		X			
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		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
serviços e componentes individuais de TI; e					
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
5. aprimore, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:	X				
a) detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial, quanto à identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos; e	X				
b) definição de um modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.	X				
6. revise, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.		X			
7. aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI.	X				
8. defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:	X				
a) descrição dos papéis e	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
responsabilidades dos profissionais envolvidos;					
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) 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; e	X				
e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua	X				
10. aprimore, 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
incidentes de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.					
11. aprimore, aprove formalmente e implante o processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.			x		
12. aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, incluindo os seguintes elementos:			x		
atividade de revisão de problemas graves; e	x				
definição das metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua	x				
TOTAL DE ITENS	23	2	1	6	0
TOTAL DE RECOMENDAÇÕES	5	3	3	1	0

Isto posto, verifica-se que, dos 32 itens analisados, 23 foram implementados, dois encontram-se em implementação, um está parcialmente implementado, e por fim, 6 não foram implementados.

Nesse cenário, destacam-se, como recomendações implementadas, a definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de mudanças de TIC; de gerenciamento de conhecimento de TIC; de gerenciamento de eventos de TIC; e de gerenciamento de incidentes de TIC.

Outrossim, observam-se, em implementação, os processos de gerenciamento de capacidade; de disponibilidade; e de configurações e ativos de serviços de TIC, sendo que este



último encontra-se em fase de implantação da ferramenta para gerenciar e monitorar os ativos com maior precisão e eficiência.

Verificaram-se, ainda, como parcialmente implementadas, as recomendações que tratam do aprimoramento dos processos de gerenciamento de níveis de serviços de TIC, devido à ausência de controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço e do estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI; bem como das recomendações acerca da definição, formalização e implantação dos processos do cumprimento de requisições de TIC; e de gerenciamento de problemas de TIC, respectivamente, devido à ausência de indicadores de desempenho e suas metas; e pelo fato de o processo não se encontrar efetivamente implantado.

Por fim, constatou-se que a recomendação a respeito do aprimoramento do processo de gerenciamento de catálogo de serviços 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.

De todo modo, considera-se que as ações conclusas já minimizam riscos significativos relacionados à governança e à gestão de TIC do Tribunal, bem como à entrega dos serviços 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 14ª Região, as recomendações relativas à definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de mudanças de TIC; de gerenciamento de conhecimento de TIC; de gerenciamento de eventos de TIC; de gerenciamento de incidentes de TIC; e a formalização e implantação do processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.14.1.9 - Itens V, VII, VIII, IX e X);
- 4.2** reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas à definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC; de gerenciamento de capacidade de TIC; de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de configuração e ativos de serviço; de cumprimento de requisições de TIC; e de gerenciamento de problemas de TIC; bem como de conferir o efetivo aprimoramento e a implementação do processo de gerenciamento de níveis de



serviços de TIC; (Relatório de Auditoria - Seção 2.14.1.9 - itens I, II, III, IV, VI, XII e XI);

- 4.3** oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 4.4** arquivar os presentes autos.

Brasília, 10 de setembro 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