



PROCESSO N° TST-MON - 1-18.2024.5.90.0000

A C Ó R D Ã O
Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CSRMC/

AUDITORIA SISTÊMICA. AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DESENVOLVIDOS PELOS TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO NA ÁREA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO. 1. Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, que deliberou sobre a auditoria sistemática de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus. 2. Diante do relatório, estudos e conclusão da área técnica responsável, impõe-se homologar o resultado e o Relatório Final apresentado pela SECAUDI/CSJT na presente Auditoria Sistêmica, a fim de que sejam integralmente adotadas as medidas constantes da Proposta de Encaminhamento. 3. **Procedimento de Monitoramento de Auditoria e Obras conhecido e, no mérito, homologado.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Monitoramento de Auditorias e Obras** nº TST-MON-1-18.2024.5.90.0000, em que é Interessado **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**.

Inicialmente, ressalta-se que a referência "fl." corresponde ao arquivo PDF gerado pelo sistema eSIJ.

Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, que deliberou sobre a auditoria sistemática de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, homologando seu resultado final.

Conforme fls. 81/82, solicitou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, mediante a Requisição de Documentos e Informações nº 001/2024, de 08/01/2024, 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.

Ato contínuo, a Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (SECAUDI/CSJT) manifestou-se nos termos do Relatório de Monitoramento, conforme fls. 103/158.

Consta nos autos, ainda, o Caderno de Evidências 1, com documentos relativos ao monitoramento em questão, conforme fls. 159/579, bem como a Informação SECAUDI/CSJT n. 038/2024 às fls. 580/587.

É o relatório.

VOTO

CONHECIMENTO

Com fundamento no disposto nos artigos 37, I, alínea "h", e 122 do Regimento Interno deste Conselho Superior da Justiça do Trabalho, conheço do presente procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras.

MÉRITO

Conforme relatado, trata-se de procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras, instaurado no âmbito do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, para verificar o cumprimento, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, das determinações insertas no acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, acerca da avaliação da gestão de serviços de tecnologia da informação no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus.

Foram encaminhadas, à época, as seguintes recomendações ao TRT da 14ª Região (fls. 106/111):

"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
- 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 e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e
- c) 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, 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
- 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.

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."

Após a análise dos documentos, dados e informações apresentados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, sobre o cumprimento do acórdão referido, a Seção de Auditoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação-SAGTIC/SECAUDI/CSJT apresentou o Relatório de Monitoramento, de seguinte teor, aqui resumida a parte conclusiva:

"[...]

(...) 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 de 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."

Em síntese, o parecer apresentado pela área técnica competente foi no sentido de que a primeira fase foi concluída e que, quanto à segunda fase, dos trinta e dois itens referentes às doze recomendações deste monitoramento, vinte e três foram implementadas, dois estão em implementação, um parcialmente implementado e seis não foram implementados.

Com amparo no parecer produzido pela área técnica, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento do âmbito do CSJT acerca do cumprimento das deliberações contidas no acórdão proferido pelo TRT da 14ª Região, nos autos do CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, ressalvando-se a observância ao item 4.2 e destacando-se que as recomendações exaradas pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho devem ser plenamente implementadas, podendo ser objeto de avaliação em futuras auditorias realizadas pela SECAUDI/CSJT.

Diante do trabalho técnico realizado, propõe-se a homologação integral do Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 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); 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); 3) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 4) arquivar os presentes autos.)

ISTO POSTO

ACORDAM os Membros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, **CONHECER** do procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras – MON, e, no mérito, **HOMOLOGAR INTEGRALMENTE** o Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 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); 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); 3) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 4) arquivar os presentes autos.

Brasília, 27 de novembro de 2024.

Firmado por assinatura digital (MP 2.200-2/2001)

DESEMBARGADOR RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS

COSTA

Conselheiro Relator

Firmado por assinatura digital em 02/12/2024 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira.