

**Conselho Superior da Justiça do Trabalho**  
**Secretaria de Auditoria**

# **Relatório de Monitoramento**

**(CSJT-MON-3-85.2024.5.90.0000)**

**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 16ª Região

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

**Data de publicação do Acórdão:** 18/02/2022

**Novembro/2024**

# SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES .....	10
2.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI. ....	10
2.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI.....	13
2.3	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI. ....	14
2.4	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI. ....	18
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI. ....	22
2.6	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.....	25
2.7	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TI.....	28
2.8	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI. ....	31
2.9	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI. ....	35
2.10	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.....	38
2.11	FALHAS NO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.....	40
3.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS DETERMINAÇÕES.....	42
3.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI. ....	42
3.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÕES E ATIVOS DE TI. ....	44
4.	CONCLUSÃO.....	46
5.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO .....	54

## 1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 16ª Região, das deliberações 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 deliberações 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 deliberações consideradas inoportunas ou inconvenientes no momento da elaboração do respectivo plano de ação.

Portanto, este relatório abrange somente as deliberações consideradas convenientes e oportunas para implementação, conforme previsto no plano de ação elaborado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, ficando as demais recomendações a serem analisadas em ações futuras de auditoria.

Resume-se abaixo as deliberações alvo deste monitoramento:

Recomendar ao TRT da 16ª Região que:

I- aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

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

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

- a) identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
- b) controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC);
- c) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada; e
- d) 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 os critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e
- b) definição de metas para os indicadores do processo, 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) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;
- b) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; e
- c) definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, 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;
- 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.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

X- aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

XI- aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Determinar ao TRT da 16<sup>a</sup> Região que:

I- estabeleça controles internos que assegurem a observação do seu processo de gerenciamento de mudanças de TI.

II- estabeleça controles internos que assegurem a observância do seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI nº 002/2024, 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, enviada em 13/9/2024.

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 os seguintes elementos:

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

#### 2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o tribunal possuir o processo de gerenciamento de

nível de serviço de TI definido e formalizado, verificou-se a oportunidade de melhoria, em razão da falta de integração com os processos de gerenciamento de incidente, de capacidade e de disponibilidade.

Verificou-se, ainda, a oportunidade de aprimoramento nos acordos de nível de serviço (ANS) do tribunal, visto que restou o TRT definir as metas de qualidade e desempenho dos serviços, assim como os papéis e as responsabilidades da TI e dos usuários.

Por fim, verificou-se que não foram estabelecidos 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 002/2024, de 8/1/2024, que não atendeu à recomendação devido à complexidade de integração com os processos existentes, à falta de recursos disponíveis para realizar os ajustes necessários, e à priorização de outras iniciativas de TIC que foram consideradas mais urgentes ou estratégicas no momento.

Além disso, acrescentou que a revisão do processo de gerenciamento de nível de serviço de TIC estava prevista para ocorrer até junho de 2024.

#### **2.1.4 ANÁLISE**

Em virtude da resposta do TRT, informando que previa a conclusão da revisão do processo de gerenciamento de nível de serviço de TIC até junho de 2024, por meio de mensagem

eletrônica, em 13/9/2024, foi questionado ao tribunal se a revisão do processo foi concluída, e, caso afirmativo, solicitado o encaminhamento da documentação comprobatória.

Em resposta, o TRT declarou que o processo ainda se encontrava em revisão, contudo não disponibilizou evidências das medidas adotadas até aquele momento.

Portanto, considera-se que a recomendação exarada pelo CSJT não foi implementada.

#### **2.1.5 EVIDÊNCIAS**

- Resposta ao item 1 do questionário eletrônico;
- Resposta do TRT - mensagem eletrônica de 20/9/2024.

#### **2.1.6 CONCLUSÃO**

Recomendação não implementada.

#### **2.1.7 EFEITOS DA NÃO IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

A falta da integração do processo de gerenciamento de nível de serviços de TIC com os processos de gerenciamento de incidente, de capacidade e de disponibilidade, bem como a incompletude dos acordos de nível de serviços e a inexistência dos acordos de nível operacional potencializam os riscos relacionados ao gerenciamento de serviços de TIC, podendo comprometer a entrega e sustentação dos serviços informatizados do tribunal.

## 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 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 do catálogo de serviço técnico, 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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Catálogo de Serviço revisado.

### 2.2.4 ANÁLISE

A partir da análise do Catálogo de Serviço encaminhado pelo TRT, verificou-se a definição dos relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs), como, por exemplo, o relacionamento dos serviços de "configuração, atualização, instalação, desinstalação, movimentação e falhas" com os equipamentos

notebook ou computador; e o relacionamento do serviço "criação/alteração de relatórios" à ferramenta *Power BI*.

Além disso, constatou-se que o Catálogo de Serviço, além estabelecer os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs), indica para cada serviço: o grupo; se é estratégico; o gestor negocial; o gestor técnico; o ANS de resposta; o ANS de solução; quem pode usar o serviço; e como pode usar o serviço.

Portanto, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.2.5 EVIDÊNCIAS**

- Catálogo de Serviço.

#### **2.2.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

#### **2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

Um catálogo de serviços técnicos estruturado e atualizado mitiga 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 002/2024, de 8/1/2024, que não atendeu à recomendação devido à complexidade de integração com os processos existentes, à falta de recursos disponíveis para realizar os ajustes necessários, e à

priorização de outras iniciativas de TIC que foram consideradas mais urgentes ou estratégicas no momento.

Além disso, informou que a definição do processo de gerenciamento de capacidade de TIC estava prevista para ocorrer até junho de 2024.

#### 2.3.4 ANÁLISE

Em virtude da resposta do TRT, informando que previa a conclusão da definição do processo de gerenciamento de capacidade de TIC até junho de 2024, por meio de mensagem eletrônica, em 13/9/2024, foi questionado ao tribunal se houve a definição do processo e, caso afirmativo, solicitado o encaminhamento de documentação comprobatória.

Em resposta, o TRT encaminhou o Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC, o Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 11/2024, de 30/7/2024, instituindo-o, e o Plano de Capacidade de TIC do Serviço de Internet.

Da análise do Processo de Gerenciamento de Capacidade, verificou-se, na seção "4 - Papéis e Responsabilidades", a definição dos papéis "Dono do Processo", "Gerente de Capacidade" e "Unidade Gestora Técnica", assim como de suas respectivas responsabilidades, ação que vai ao encontro desta recomendação.

Quanto à definição das atividades, verificou-se, no processo em análise, a definição das seguintes atividades: "Coordenar Planejamento da Capacidade"; "Planejar a Capacidade"; "Monitorar Capacidade"; "Analizar Tendências";

"Analisar não Conformidades"; "Oficializar Demandas"; "Revisar Critérios de Monitoramento"; e "Criar Requisição de Mudanças".

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.

Referente aos subprocessos de capacidade de negócio, de capacidade de serviço e de capacidade de componente, verificou-se que não houve suas definições. Portanto, considera-se estes itens da recomendação não atendidos.

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.

No tocante à implantação do processo, o TRT disponibilizou, como exemplo de sua execução, o Plano de Capacidade de TIC, contemplando o objetivo, a análise da capacidade atual, a estimativa de demanda futura, o plano de ação, os indicadores, entre outros, com vista a assegurar a prestação dos serviços de acesso à internet ao TRT. Portanto, considera-se implantado o processo de gerenciamento de capacidade de TIC.

De todo exposto, considera-se que a presente recomendação encontra-se parcialmente implementada, considerando que não foram definidos os subprocessos de capacidade de negócio, de capacidade de serviço e de capacidade de componente.

### 2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC;
- Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 11/2024, de 30/7/2024, institui a política do processo de gerenciamento de capacidade de TIC;
- Plano de capacidade de TIC - Serviço de Internet.

### 2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

## 2.4 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.

### 2.4.1 RECOMENDAÇÃO

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

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;
- 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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC, além da Portaria GP nº 797/2018, de 17/8/2018, que o institui formalmente.

#### **2.4.4 ANÁLISE**

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC, verificou-se, na seção "7.1 - Papéis", a definição dos papéis "Gerência de Problemas", "Gerência de Disponibilidade" e "Gerência de Incidentes".

No tocante à descrição das responsabilidades, consta, na seção "8 - Descrição das tarefas", os papéis e as responsabilidades dos profissionais envolvidos em cada tarefa, como, por exemplo, a tarefa "8.4 Informar indisponibilidade programada", que estabelece à Gerência de Incidentes a responsabilidade de gerar relatório de indisponibilidade do serviço no período informado.

Portanto, considera-se o item da recomendação implementado.

Quanto à definição das atividades, verificou-se, no processo em análise, a definição das seguintes atividades: "8.1 - Criar Plano de Disponibilidade do Serviço"; "8.2 - Configurar Monitoramento"; "8.3 - Monitorar Disponibilidade"; "8.4 - Informar Indisponibilidade Programada"; e "8.5 Gerar Relatório".

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 que não houve a definição desses indicadores.

Acerca disso, impende ressaltar que comprehende o escopo do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC observar os aspectos de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços de TIC e dos componentes que os suportam, por meio de indicadores que mensuram, por exemplo, o tempo médio entre as falhas ou incidentes de um serviço e o tempo médio de restauração de um serviço.

Na mesma esteira, constatou-se que não foram definidos os indicadores de desempenho e suas respectivas metas do próprio processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Por fim, no tocante à implantação do referido processo, encaminhou o TRT telas capturadas da ferramenta de monitoramento dos *links* de internet, via mensagem eletrônica,

em 20/9/2024, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria.

Da análise da documentação apresentada, constata-se que o tribunal executa a atividade de monitoramento de disponibilidade, entretanto o TRT não apresentou evidências que comprovam a execução das demais atividades, isto é, os artefatos previstos no próprio processo de trabalho, como o Plano de Disponibilidade e o Relatório de Indisponibilidade.

Portanto, considera-se que a documentação apresentada é insuficiente para evidenciar a plena implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC.

De todo exposto, conclui-se que a presente recomendação encontra-se parcialmente implementada, considerando que o processo não se encontra plenamente implantado e que resta definir e aferir os indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TIC, bem como dos indicadores de desempenho e metas do próprio processo.

#### **2.4.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC;
- Portaria GP nº 797/2018, de 17/8/2018, que institui o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC;
- Registros do monitoramento da internet.

#### 2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

### 2.5 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

#### 2.5.1 RECOMENDAÇÃO

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

- identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
- controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC);
- revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada; e
- 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 TRT ter definido e formalizado seu processo de gerenciamento de mudanças de TIC, verificou-se a oportunidade de aprimoramento, visto que não havia indicação se os impactos

no ambiente eram identificados, bem como se ocorria a avaliação e classificação dos riscos envolvidos na mudança.

Além disso, verificou-se que o processo não definia controles internos que asseguravam o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC), bem como o modelo de requisição de mudança (RdM) não contemplava as responsabilidades das autoridades de mudança e a definição dos procedimentos de escalada.

Por fim, verificou-se que, apesar da definição de indicadores de desempenho do processo, estes não eram aferidos, bem como não havia a definição de 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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC.

#### **2.5.4 ANÁLISE**

Da análise do Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC, verificou-se, na seção "4.3 - Risco e impacto na mudança", estabelecida a obrigatoriedade da análise dos impactos e dos riscos inerentes às mudanças, conforme o Processo de Gestão de Riscos de TIC vigente no TRT, e a descrição dos seus resultados na RdM.

Além disso, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria, o tribunal disponibilizou uma RdM em que

demonstra a utilização dos campos "5.1 - Identificação de Riscos"; "5.2 - Análise de Impacto"; "5.3 - Probabilidade de Ocorrência"; e "5.4 - Priorização dos Riscos", na realização de uma mudança em seu ambiente de TIC.

Portanto, considera-se atendido o item da recomendação que trata da identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças.

Quanto ao estabelecimento de controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC), verificou-se, no referido processo de trabalho, a atividade "Avaliar os resultados da mudança e liberação", que, entre outros objetivos, visa confirmar se os itens de configuração impactados pela mudança foram devidamente atualizados no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), ação que vai ao encontro do item da recomendação.

Referente à revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), consta, no modelo de RdM, anexa ao Processo de Gerenciamento de Mudança de TIC, os campos: "Equipe e tarefas pré-implantação" e "Equipe e tarefas de implantação e liberação", definindo as responsabilidades das autoridades de mudança; e o campo "Procedimentos de Escalada", estabelecendo um processo para escalonamento de problemas, a fim garantir uma resposta eficaz e oportuna.

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

Por fim, verificou-se que o TRT definiu os indicadores de desempenho "Quantidade de Mudanças Realizadas",

"Índice de Mudanças Emergenciais" e "Índice de Mudanças com Plano de Contingência", assim como suas respectivas metas.

Quanto à aferição desses indicadores, visto o curto espaço de tempo decorrido desde o aprimoramento do Processo de Gerenciamento de Mudança de TIC, considera-se neste momento a implementação deste item da recomendação não aplicável.

Pelo exposto, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.5.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC;
- Modelo da Requisição de Mudança;
- Requisição de Aprovação de Mudança.

#### **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

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 os critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e
- definição de metas para os indicadores do processo, 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 ter definido e formalizado o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, verificou-se que, na etapa de identificação dos itens de configuração (ICs), não havia definição dos critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC.

Verificou-se, ainda, que, apesar de haver a definição de indicadores para o processo, não houve definição de metas 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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviços de TIC.

#### **2.6.4 ANÁLISE**

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC, verificou-se o detalhamento das atividades previstas no processo, entretanto permanecem indefinidos os critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC.

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.

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

Quanto à definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, verificou-se, na seção "9 - Indicadores", definida a meta de "50%" para o indicador "Índice de Desconformidade de auditoria", que visa medir o percentual dos ICs que não estão cadastrados corretamente, indo ao encontro da recomendação.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

#### **2.6.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC.

## 2.6.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

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

### 2.7.1 RECOMENDAÇÃO

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

- plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;
- interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; e
- definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

### 2.7.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o TRT possuir o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC definido em conjunto com o processo de gerenciamento de mudanças, verificou-se a oportunidade de aprimoramento, visto que o processo não detalhava os procedimentos dos planos de liberação e implantação, assim como observou-se a ausência de

interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI.

Por último, verificou-se que não havia definição de indicadores e metas específicos para o gerenciamento das liberações e implantações.

#### **2.7.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR**

Informou o tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC.

#### **2.7.4 ANÁLISE**

Em relação ao detalhamento dos procedimentos dos plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço, verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC, que o TRT detalhou atividades com vistas à execução, liberação e implantação de mudanças, tais como: "Preparar mudança/liberação e comunicar envolvidos e impactados"; "Construir, testar e Implantar"; "Avaliar os resultados da mudança e liberação"; "Revisar e fechar mudança pós-implantação"; e "Cancelar a Mudança e Liberação".

Na mesma esteira, verificou-se, no modelo da RdM, anexo ao citado processo de trabalho, os campos "Equipe e Tarefas de Implantação e Liberação", "Plano de Comunicação" e

"Transferência de Conhecimento para Usuários e Central de Serviços".

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

Quanto à interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC, esta foi definida na "6 - Interface com Outros Processos", que será acionada quando houver a necessidade de atualizar um IC no Banco de Dados de Gerenciamento de Configurações (BDGC).

Portanto considera-se atendido o item da recomendação.

Por fim, verificou-se, na seção "9 - Indicadores", a definição dos indicadores "Quantidade de Mudanças Realizadas", "Índice de Mudanças Emergenciais" e "Índice de Mudanças com Plano de Contingência" e de suas respectivas metas, indo ao encontro da recomendação.

Pelo exposto, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.7.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de TIC.

#### **2.7.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

#### **2.7.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

O aprimoramento do processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, observadas a elaboração do plano de liberação e implantação, a interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI e a definição de indicadores e metas, contribui para o aumento da eficiência operacional e a entrega de serviços de qualidade atendendo aos requisitos e padrões estabelecidos, resultando na satisfação do usuário.

### **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 TIC 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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 1/2024, que institui a política de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, além do respectivo processo de trabalho.

#### **2.8.4 ANÁLISE**

Da análise no Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, verificou-se, na seção 4- Papéis e Responsabilidades", a definição dos papéis "Responsável pelo Processo", "Autor do Conhecimento" e "Aprovador do Conhecimento", além de suas responsabilidades, ação que vai ao encontro da recomendação.

Na mesma esteira, foram definidas, na seção "7 - Descrição das Atividades", as atividades: "Preparar Conteúdo"; "Inserir Conhecimento no GLPI"; "Alterar Conhecimento no GLPI"; "Enviar para Aprovadores"; "Analizar Conhecimento"; "Comunicar Autor"; e "Comunicar Equipe".

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, na seção "5 - Interfaces com Outros Processos", o estabelecimento das interfaces com os processos de gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; e gerenciamento de mudanças e liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento.

Em relação à integração com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço de TIC, impende ressaltar que os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas e de liberação e implantação são os principais processos que promovem atualizações no banco de dados de gerenciamento de configuração - BDGC, repositório de dados do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviços - SGCS.

Sendo assim, considerando as interfaces previstas com os processos supracitados, considera-se que a integração com o processo de gerenciamento de configuração também está assegurada.

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 "Percentual de

Serviços com conhecimento relacionado", que visa demonstrar o número de serviços do catálogo com conhecimento atrelado. Verificou-se, ainda, estabelecidas as metas "acima de 30% em 2004"; "50% em 2025"; "65% em 2026"; "80% em 2027"; "90% em 2028" e "100% em 2029", 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 à base de conhecimentos cadastrados na ferramenta GLPI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, encaminhada via mensagem eletrônica, em 20/9/2024, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria.

Pelo exposto, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.8.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC;
- Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 1/2024, que institui a política de Gerenciamento de Conhecimento de TIC.

#### **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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 2/2024, que institui a política de Gerenciamento de Eventos de TIC, além do respectivo processo de trabalho.

### 2.9.4 ANÁLISE

A partir da análise Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC, verificou-se a definição dos papéis "Dono do Processo"; "Gerente do Processo"; "Proprietário do Serviço ou IC"; e "Monitor de Eventos", assim como de suas respectivas responsabilidades.

Além disso, o processo contempla as seguintes atividades: "Definir Evento"; "Definir Ferramenta"; "Monitorar Ambiente"; "Filtrar Evento"; "Arquivar em Log"; "Correlacionar Evento"; "Direcionar Evento"; e "Selecionar Reação".

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

Portanto, consideram-se atendidos os itens da recomendação que tratam da definição dos papéis e responsabilidades e do detalhamento das atividades previstas.

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 "Correlacionar Eventos", prevista a correlação do evento detectado (padrão atual) aos níveis de serviços acordados, com vista a fornecer informações sobre o impacto do evento nos níveis de serviço, ação que vai ao encontro da recomendação.

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 "5 - Interface com Outros Processos", estabelecendo que o processo será acionado quando um evento for classificado crítico, mas que não comprometa a segurança da informação ou cibernética do tribunal.

Quanto à definição de indicadores de desempenho, verificou-se a definição do indicador "Taxa de Detecção de Eventos" e de sua meta ">70", com vista a medir à eficácia do sistema de monitoramento de eventos na identificação e detecção de eventos relevantes dentro da rede corporativa do TRT.

Por fim, verificou-se que processo de gerenciamento de eventos de TIC foi implantado, conforme amostra de imagens capturadas das telas das ferramentas *Kaspersky - Security Center*; *Admin - Central de Alertas*; e *LOQED Systems - Dashboards*, para o monitoramento de eventos no PJe e sala cofre, encaminhadas via mensagem eletrônica, em 20/9/2024, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria.

Por todo exposto, considera-se a recomendação implementada.

#### 2.9.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC;
- Ato Regulamentar GP/TRT16 nº 2/2024, que institui a política de Gerenciamento de Conhecimento de TIC;
- 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 seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

#### **2.10.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o TRT havia definido e formalizado seu processo de gerenciamento de incidentes de TIC, entretanto observou-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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

#### **2.10.4 ANÁLISE**

Da análise no Processo de Gerenciamento de incidentes de TIC, verificou-se, na seção "9 - Indicadores", estabelecidos os indicadores de desempenho "Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANS)"; "Tempo médio de para início de atendimento de incidentes"; e "Tempo médio para resolução de incidentes", além de definidas suas respectivas metas.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.10.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento 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 seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas dos 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, verificou-se que o TRT havia definido e formalizado seu processo de cumprimento de requisições de TI, entretanto observou-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 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta recomendação.

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

#### **2.11.4 ANÁLISE**

Da análise do Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC, verificou-se, na seção "9 – Indicadores", estabelecidos os indicadores de desempenho "Percentual de requisições que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs)"; "Tempo médio para início de atendimento de requisições"; e "Tempo médio para resolução de requisições", além de definidas suas respectivas metas.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.11.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC.

#### **2.11.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

#### **2.11.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

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

### 3. ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS DETERMINAÇÕES

#### 3.1 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

##### 3.1.1 DETERMINAÇÃO

Estabeleça controles internos que assegurem a observação do seu processo de gerenciamento de mudanças de TI.

##### 3.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA DETERMINAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que, apesar de o processo encontrar-se formalmente estabelecido, havia a necessidade de se estabelecerem controles internos que assegurassem sua observação de forma sistemática, para os diversos tipos de serviços, visando a mitigação dos riscos inerentes às mudanças em seu ambiente de TI.

##### 3.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 002/2024, de 8/1/2024, que atendeu plenamente a esta determinação.

Para tanto, encaminhou, como evidência, o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC.

##### 3.1.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminha pelo TRT, verificou-se que não foram estabelecidos os controles internos previstos nesta determinação.

Entretanto, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria, em 20/9/2024, o TRT encaminhou as seguintes

evidências da implantação do processo de gerenciamento de mudança e liberação de TIC: tela capturada do Sistema de Gerenciamento de Serviços com registros de solicitações de mudanças; e um exemplo de Requisição de Aprovação de Mudança, contendo a programação da mudança, o objetivo, os serviços atingidos, as áreas e os usuários atingidos, a avaliação de riscos, as equipes e tarefas de implantação e liberação, o plano de comunicação, a transferência de conhecimento, as tarefas de atualização dos ICs e catálogos de serviços de TIC, os procedimentos de escalada, o plano de contingência e o plano de testes, com vista a atualizar o sistema PJe para a versão 2.11.3.

Acerca disso, impende ressaltar que o objetivo principal das ações de monitoramento é assegurar que os resultados esperados com os encaminhamentos propostos nas auditorias sejam alcançados.

No caso em tela, o resultado esperado é a observância do processo de gerenciamento de mudanças de TIC pela equipe técnica do tribunal. Considerando que o TRT apresentou evidências da plena implantação do processo, ou seja, de sua observância pela equipe, conclui-se que a determinação foi cumprida.

### 3.1.5 EVIDÊNCIAS

- Registros de solicitações de mudanças no Sistema de Gerenciamento de Serviços;
- Requisição de Aprovação de Mudança.

### **3.1.6 CONCLUSÃO**

Determinação cumprida.

### **3.1.7 BENEFÍCIOS DO CUMPRIMENTO DA DETERMINAÇÃO**

A efetiva observância do processo de gerenciamento de mudanças de TIC garante que as alterações no ambiente de TIC sejam realizadas de forma controlada, minimizando os riscos e impactando o menor número possível de serviços.

## **3.2 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÕES E ATIVOS DE TI.**

### **3.2.1 DETERMINAÇÃO**

Estabeleça controles internos que assegurem a observância do seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI.

### **3.2.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA DETERMINAÇÃO**

Conforme exposto no relatório final da auditoria, em que pese o TRT ter definido seu processo de gerenciamento de configurações e ativos de TI, este não se encontrava efetivamente implantado no âmbito do tribunal.

### **3.2.3 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 Configuração e de Ativos de Serviços de TIC.

### 3.2.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminha pelo TRT, verificou-se que não foram estabelecidos os controles internos previstos nesta determinação.

Entretanto, em resposta às requisições realizadas por esta Secretaria, em 20/9/2024, o TRT encaminhou, como evidência da implantação do processo de gerenciamento de configurações e ativos de serviços de TIC, tela capturada do seu Sistema de Gerenciamento de Serviços, em que demonstra o registro dos ativos de TIC, contemplando o tipo, fabricante, modelo, número de série, localização, usuário responsável e data da ultima atualização.

Depreende-se, da documentação apresentada, que o TRT implementou e mantém atualizado um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC). Convém destacar que a manutenção de um BDGC é um dos principais objetivos do processo de gerenciamento de configurações e ativos de TIC, sendo uma ferramenta essencial para o gerenciamento de serviços de TIC como um todo.

Isto posto, impede ressaltar que o objetivo principal das ações de monitoramento é assegurar que os resultados esperados com os encaminhamentos propostos nas auditorias sejam alcançados.

No caso em tela, o resultado esperado é a efetiva implantação do processo de gerenciamento de configuração e de ativos de serviços de TIC pela equipe técnica do tribunal.

Nessa esteira, considerando que o TRT apresentou evidências da implantação do processo, conclui-se que a determinação foi cumprida.

### 3.2.5 EVIDÊNCIAS

- Registros de ativos no Sistema de Gerenciamento de Serviços.

### 3.2.6 CONCLUSÃO

Determinação cumprida.

### 3.2.7 BENEFÍCIOS DO CUMPRIMENTO DA DETERMINAÇÃO

A efetiva implantação do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC colabora com a manutenção de informações precisas e confiáveis sobre todos os componentes da infraestrutura e ativos de serviços de TIC, contribuindo para um gerenciamento de serviços de TIC mais eficaz e eficiente.

## 4. CONCLUSÃO

Quanto ao monitoramento do cumprimento das deliberações 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 Plenário do CSJT onze recomendações e duas determinações direcionadas ao TRT da 16ª região.

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

A partir deste monitoramento constatou-se que, das 11 recomendações presentes no plano de ação do TRT, sete encontram-se implementadas, três parcialmente implementadas e uma não implementada.

Na mesma esteira constatou-se que as duas determinações exaradas pelo CSJT foram cumpridas.

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:

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
<b>I. Recomendar ao TRT da 16ª Região que:</b>					
<b>1. aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:</b>				x	
a) 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	



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 APPLICÁVEL
b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e				X	
c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.				X	
<b>2. aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo a revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs):</b>	X				
<b>3. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de capacidade de TI, contendo, no mínimo:</b>			X		
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				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
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	x				
<b>4. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:</b>			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 serviços e componentes individuais de TI; e				x	
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua				x	
<b>5. aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:</b>	x	,			
a) identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;	x				
b) controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC);	x				
c) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar as responsabilidades das	x				



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

<b>GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES</b>					
<b>DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO</b>	<b>CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA</b>	<b>EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA</b>	<b>NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA</b>	<b>NÃO APLICÁVEL</b>
autoridades de mudança e os procedimentos de escalada; e					
d) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua					x
<b>6. aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:</b>			x		
a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar os critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e				x	
b) definição de metas para os indicadores do processo, com vistas à sua melhoria contínua	x				
<b>7. aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:</b>	x				
a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;	x				
b) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; e	x				
c) definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua	x				
<b>8. defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:</b>	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
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	<input checked="" type="checkbox"/>				
b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;	<input checked="" type="checkbox"/>				
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	<input checked="" type="checkbox"/>				
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>9. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos</b>	<input checked="" type="checkbox"/>				
a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	<input checked="" type="checkbox"/>				
b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;	<input checked="" type="checkbox"/>				
c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);	<input checked="" type="checkbox"/>				
d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e	<input checked="" type="checkbox"/>				
e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>10. aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo</b>	<input checked="" type="checkbox"/>				



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
as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.					
11. aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
Determinar ao TRT da 16ª Região que:					
1. estabeleça controles internos que assegurem a observação do seu processo de gerenciamento de mudanças de TI.	X				
2. estabeleça controles internos que assegurem a observância do seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI.	X				
TOTAL DE ITENS	26	0	0	8	1
TOTAL DE RECOMENDAÇÕES	7	0	3	1	0
TOTAL DE DETERMINAÇÕES	2	0	0	0	0

Isto posto, verifica-se que, dos 35 itens analisados, 26 foram implementados, 8 não foram implementados e um foi considerado não mais aplicável.

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

Verificaram-se ainda, como parcialmente implementadas, as recomendações que tratam da definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de capacidade e disponibilidade de TIC, além do aprimoramento do processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviços de TIC.

Outrossim, constatou-se que a recomendação a respeito do aprimoramento do processo de gerenciamento de nível de serviços de TIC não foi implementada.

Por fim, verificou-se cumpridas as determinações que tratam da observância dos processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de serviços de TIC.

Quanto às recomendações que não se encontram plenamente 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 8 itens não implementados 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 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.

## 5. PROPOSTA DE ENCaminhamento

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

- 5.1 considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC, de gerenciamento de mudança de TIC, de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, de gerenciamento de conhecimento de TIC de gerenciamento de incidentes de TIC, de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de conhecimento e de gerenciamento de eventos de TIC. (Relatório de Auditoria - Seção 2.16.1.9 - recomendações - II, V, VII, VIII, IX, X e XI);
- 5.2 reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas à definição, aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de capacidade de TIC, de gerenciamento de disponibilidade de TIC, bem como do aprimoramento dos processos de gerenciamento de configuração e ativos de serviços de TIC e de gerenciamento de nível de serviços de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.16.1.9 - recomendações - I, III, IV e VI);



- 5.3 considerar cumpridas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, as determinações relativas a observância dos processos de gerenciamento de mudanças e de gerenciamento de configuração e ativos de serviços de TIC (Relatório de Auditoria - Seção 2.16.1.9 - determinações - I e II);
- 5.4 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 5.5 arquivar os presentes autos.

Brasília, 7 de novembro 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