



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 90ª Região

Monitoramento de Auditorias e Obras

0000003-85.2024.5.90.0000

Relator: MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 10/12/2024

Valor da causa: R\$ 1,00

Partes:

REQUERENTE: TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16 REGIAO

REQUERIDO: CONSELHO SUPERIOR DA JUST DO TRABALHO

CUSTOS LEGIS: MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO
Relator: MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA
0000003-85.2024.5.90.0000
: TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16 REGIAO
: CONSELHO SUPERIOR DA JUST DO TRABALHO

PROCESSO N° CSJT-MON - 0000003-85.2024.5.90.0000

A C Ó R D Ã O

Conselho Superior da Justiça do Trabalho

CSMLM / ML /

MONITORAMENTO DE AUDITORIA E OBRAS. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16^a REGIÃO. AUDITORIA SISTÊMICA DE LEVANTAMENTO E AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Homologação do Relatório de Monitoramento, elaborado pela Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, a fim de considerar parcialmente atendidas as deliberações definidas no Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.000.

Procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras conhecido e, no mérito, homologado o Relatório de Monitoramento.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Monitoramento de Auditorias e Obras** nº TST-MON - 0000003-85.2024.5.90.0000, em que é REQUERENTE **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16 REGIAO** e é REQUERIDO **CONSELHO SUPERIOR DA JUST DO TRABALHO**.

Trata-se de Monitoramento do cumprimento do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, que deliberou sobre a auditoria sistêmica de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus.

Foi elaborado Relatório de Monitoramento, pela Secretaria de Auditoria do CSJT, a respeito do cumprimento das recomendações do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, cujo escopo são as seguintes recomendações e determinações:

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.

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 16ª 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.

Instada, a Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (SECAUDI - CSJT) apresentou Informação SECAUDI Nº 050/2024.

Mediante despacho, foi determinada a distribuição do feito a fim de viabilizar a análise do parecer pelo Plenário do CSJT e o envio de comunicação ao Tribunal de origem acerca do presente procedimento.

É o relatório.

VOTO

I - CONHECIMENTO

Compete ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, nos termos do art. 111-A, §2º, inciso II, da Constituição Federal, "... a supervisão administrativa, orçamentária, financeira e patrimonial da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, como órgão central do sistema, cujas decisões terão efeito vinculante".

Nesse sentido, o Regimento Interno deste Conselho Superior preceitua nos arts. 7º, inciso X, e 122:

Art. 7º Ao Plenário, que é integrado por todos os Conselheiros, compete: (...) X - apreciar os relatórios de auditoria nos sistemas contábil, financeiro, patrimonial, de execução orçamentária, de pessoal e demais sistemas administrativos dos órgãos da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, determinando o cumprimento das medidas necessárias para a regularização de eventuais irregularidades

Art. 122. O cumprimento das deliberações do Conselho Superior da Justiça do Trabalho decorrentes de auditoria, avaliação de obras e outras ações de supervisão e controle será objeto de verificação pela unidade de controle e auditoria por meio de procedimento denominado monitoramento

Nesse contexto, e considerando o Relatório de Monitoramento (ID 6a37b4d), conheço do procedimento de Monitoramento, com fulcro nos artigos arts. 7º, inciso X, e 122, ambos do Regimento Interno deste Conselho Superior (RICSJT).

II - MÉRITO

Trata-se de Monitoramento de Auditorias e Obras concernente ao cumprimento, pelo Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, do 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.

O monitoramento da ação sistêmica, conforme elucidado no Relatório de Monitoramento, prevê ao menos duas etapas. A primeira etapa, já concluída, envolve a entrega dos planos de ação requeridos e sua conformidade com as deliberações direcionadas aos Tribunais Regionais do Trabalho. A segunda etapa, em andamento, relaciona-se à análise dos planos de ação apresentados e o acompanhamento de sua execução.

Assim, o Relatório de Monitoramento, apresentado pela Secretaria de Auditoria do CSJT, tem como objetivo analisar a execução e o cumprimento das recomendações e determinações encaminhadas ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Do teor do referido documento, nota-se que a área técnica deste Conselho Superior realizou exame aprofundado das providências adotadas pelo Egrégio Regional, destacando, *ipsis litteris*:

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

(...)

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.

(...)

2.2.3 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.

2.3 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.

(...)

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”; “Analisaar Tendências”; “Analisaar 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.

(...)

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

2.4 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.

(...)

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 compreende 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.

(...)

2.5.3 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.

(...)

2.5.5 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.

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

(...)

#x200e2.6.3 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.

(...)

2.7.3 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.

(...)

#x200e2.7.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de TIC.

2.7.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.8 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.

(...)

#x200e2.8.3 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.

(...)

2.8.5 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.

2.9 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.

(...)

#x200e2.9.3 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.

2.9.5 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.

2.10 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.

(...)

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.

2.10.5 EVIDÊNCIAS

• Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

2.10.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.11 FALHAS NO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.

(...)

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.

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.

3.1.4 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.

3.1.6 CONCLUSÃO

Determinação cumprida.

(...)

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

(...)

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 última 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.

Posteriormente à análise, o Relatório concluiu pela desnecessidade da continuidade dos procedimentos de monitoramento, senão vejamos:

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:

(...)

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.

Pelo exposto, e considerando o minucioso trabalho técnico empreendido nestes autos, **proponho ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho a homologação integral do Relatório de Monitoramento (CSJT-MON-3-85.2024.5.90.0000)**, para: a) 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); b) 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); c) 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); d) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e e) arquivar os presentes autos.

ISTO POSTO

ACORDAM os Conselheiros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, conhecer do Procedimento de Monitoramento de Auditoria e Obras , e, no mérito, homologar integralmente o Relatório de

Monitoramento (CSJT-MON-3-85.2024.5.90.0000), para: a) 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); b) 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); c) 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); d) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e e) arquivar os presentes autos.

Brasília, 28 de fevereiro de 2025.

MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA

Conselheiro Relator