

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Secretaria de Auditoria

Relatório de Monitoramento

**(Processo Administrativo SEI nº
6011176/2025-00)**

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 17ª Região

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

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

Junho/2025

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DA DETERMINAÇÃO	5
2.1	RISCOS NA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS À FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.....	5
4.	CONCLUSÃO.....	12
5.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	13



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 17ª 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.

Acerca disso, convém destacar que o monitoramento da ação sistêmica prevê 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 recomendações consideradas inoportunas ou inconvenientes no momento da elaboração do respectivo plano de ação.

Portanto, este relatório abrange somente a **determinação** exarada no referido acórdão, transcrita abaixo, ficando as demais recomendações a serem analisadas em ações futuras de auditoria¹.

RISCOS NA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS
À FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

¹ Ademais, adotando-se por analogia os procedimentos de racionalização das deliberações colegiadas do Tribunal de Contas da União, regulamentadas por meio da Resolução TCU n.º 315/2020, ficam dispensados, a critério do relator, os monitoramentos para as recomendações proferidas em deliberações prolatadas há mais de três anos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT determinar ao TRT da 17ª Região que: a) avalie a oportunidade e conveniência de aprimorar seus controles internos na fiscalização do Contrato nº 16/2019, com vistas a mitigar os riscos relacionados à ocorrência do paradoxo lucro-incompetência; e b) no planejamento das futuras contratações de prestação de serviços de TI, considere os riscos relacionados à ocorrência do referido paradoxo na definição do modelo de remuneração da empresa contratada.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, foi questionado ao tribunal, mediante a RDI nº 009/2025, de 26/3/2025, se houveram novas contratações englobando o objeto do Contrato nº 16/2019, e, caso afirmativo, o encaminhamento dos Estudos Técnicos Preliminares que fundamentaram as contratações, os contratos administrativos firmados e seus eventuais aditivos.

Além disso, como o tribunal informou que foi realizada uma nova contratação, por meio da RDI nº 014/2025, de 29/4/2025, foi indagado ao TRT se foram definidos e implementados controles internos com vistas a mitigar os riscos relacionados à ocorrência do paradoxo lucro-incompetência no âmbito desta nova contratação e, caso afirmativo, o encaminhamento da documentação comprobatória da definição dos controles internos e de sua efetiva implementação na fiscalização do contrato.

Mediante exame da documentação apresentada, formulou-se juízo de valor acerca do grau de atendimento da determinação do CSJT pela Corte Regional.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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 DA DETERMINAÇÃO

2.1 RISCOS NA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS À FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.

2.1.1 DETERMINAÇÃO

Determinar ao TRT da 17ª Região que:

- a) avalie a oportunidade e conveniência de aprimorar seus controles internos na fiscalização do Contrato nº 16/2019, com vistas a mitigar os riscos relacionados à ocorrência do paradoxo lucro-incompetência; e
- b) no planejamento das futuras contratações de prestação de serviços de TI, considere os riscos relacionados à ocorrência do referido paradoxo na definição do modelo de remuneração da empresa contratada.

2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, o TRT da 17ª Região realizou a contratação da Empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., para prestação de serviço de suporte técnico remoto (Nível 1) aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Ao analisar o contrato, verificou-se que, para o serviço de atendimento remoto (Nível 1), a forma de pagamento adotada era por chamado encerrado e cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados.

Constatou-se que o modelo adotado para a contratação configurava um cenário de conflito de interesse. Isto é, na medida em que os problemas ocorrem, maior o número de chamados, logo, maior o faturamento da Contratada. Por outro lado, quanto maior o número de problemas/chamados, menor a satisfação dos usuários e maior o impacto nos serviços de TI. Concluiu-se, portanto, que o modelo da contratação reeditava o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão TCU n.º 786/2006 – Plenário), ou seja, quanto menor a eficácia e eficiência da Contratada em solucionar definitivamente os problemas, maior seu lucro e maior o custo para o tribunal.

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Em resposta à RDI n.º 009/2025, o tribunal informou que Contrato TRT17 n.º 16/2019, que trata da prestação de serviço de suporte técnico remoto (Nível 1) aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, foi substituído por uma nova contratação, objeto do Termo de Contrato TRT17 n.º 4/2024, proveniente do Pregão Eletrônico TRT17 n.º 18/2023.

Além disso, disponibilizou os Estudos Técnicos Preliminares que fundamentaram a contratação, o referido contrato, o 1º Termo Aditivo e o 1º Termo de Apostilamento.

Já em resposta à RDI n.º 014/2025, em que foi indagado ao tribunal se foram definidos e implementados controles internos com vistas a mitigar os riscos relacionados à



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ocorrência do paradoxo lucro-incompetência no âmbito da nova contratação, o TRT encaminhou parecer técnico redigido pela Comissão de Fiscalização do Contrato TRT17 nº 04/2024, em que detalha os controles internos com capturas de telas para controle da operação da Central de Atendimento aos usuários de TIC.

2.1.4 ANÁLISE

A partir da manifestação e documentação encaminhada pelo TRT, constata-se que o Contrato nº 16/2019, que trata da prestação de serviço de suporte técnico remoto (Nível 1) aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, foi encerrado, logo, o item da determinação que trata do aprimoramento dos controles internos na sua fiscalização não é mais aplicável.

Em relação à nova contratação, verificou-se que o contrato foi firmado em março de 2024, com vigência de 3 anos, pelo valor total estimado em R\$ 1.236.451,52, conforme detalha o quadro abaixo:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Item	Descrição dos Serviços	Unidade	Quantidade Anual Estimada	Quantidade Global Estimada (3 anos)	Valor (R\$)		
					Unitário	Anual Estimado	Global Estimado (3 anos)
1	Implantação do Service Desk *	Serviço	1	1	R\$20.000,00	R\$20.000,00	R\$20.000,00
2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Nível 1	Chamado	15.600	46.800	R\$ 12,50	R\$195.000,00	R\$585.000,00
3	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Nível 2	Serviço Mensal	12	36	R\$14.056,34	R\$168.676,08	R\$506.028,24
4	Manutenção Programada no Interior						
4.1	Rota Sul	Deslocamento	6	18	R\$2.288,77	R\$13.732,62	R\$41.197,86
4.2	Rota Norte	Deslocamento	6	18	R\$2.290,32	R\$13.741,92	R\$41.225,76
5	Manutenção Corretiva no Interior						
5.1	Guarapari	Deslocamento	2	6	R\$320,24	R\$640,48	R\$1.921,44
5.2	Cachoeiro de Itapemirim	Deslocamento	2	6	R\$670,15	R\$1.340,30	R\$4.020,90
5.3	Mimoso do Sul	Deslocamento	2	6	R\$733,74	R\$1.467,48	R\$4.402,44
5.4	Alegre	Deslocamento	2	6	R\$766,31	R\$1.532,62	R\$4.597,86
5.5	Afonso Cláudio	Deslocamento	2	6	R\$681,01	R\$1.362,02	R\$4.086,06
5.6	Venda Nova do Imigrante	Deslocamento	2	6	R\$625,17	R\$1.250,34	R\$3.751,02
5.7	Aracruz	Deslocamento	2	6	R\$368,32	R\$736,64	R\$2.209,92
5.8	Colatina	Deslocamento	2	6	R\$665,50	R\$1.331,00	R\$3.993,00
5.9	Nova Venécia	Deslocamento	2	6	R\$879,54	R\$1.759,08	R\$5.277,24
5.10	São Mateus	Deslocamento	2	6	R\$792,68	R\$1.585,36	R\$4.756,08
5.11	Linhares	Deslocamento	2	6	R\$663,95	R\$1.327,90	R\$3.983,70
Custo Total Estimado - R\$1.236.451,52							

Constata-se que o item 2 desta nova contratação (Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Nível 1) é que englobou os serviços então previstos no Contrato TRT17 nº 16/2019, isto é, a prestação de serviço de suporte técnico remoto (Nível 1) aos usuários do TRT da 17ª Região.

Como pode ser observado no quadro acima, a unidade de serviço definida para o item 2 é "Chamados" e a forma de pagamento adotada é por chamado encerrado e cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, conforme cláusula sexta do instrumento contratual:

Da Liquidação

...

6. Para os serviços no Nível 1 prestados durante a operação do ServiceDesk (após sua implantação), somente serão faturados os chamados encerrados no mês de apuração (mês



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

imediatamente anterior ao faturamento), momento em que será verificado o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE). (grifo nosso)

Do exposto, verifica-se que o modelo adotado para o item 2 desta nova contratação configura o mesmo cenário de conflito de interesse identificado na contratação anterior (Contrato nº 16/2019). Ou seja, assim como ocorreu anteriormente, o Contrato nº 4/2024 reedita o paradoxo do lucro-incompetência, fato que potencializa o risco da contratação se revelar antieconômica na fase de execução contratual.

Nessa esteira, da análise do parecer técnico emitido pela comissão de fiscalização do referido contrato, constata-se a definição de diversos indicadores de desempenho e suas respectivas glosas, dentre os quais destacam-se:

- **Indicador 3 - Chamados reabertos:** permite identificar chamados encerrados indevidamente pela Central de Atendimento de Nível 1. Nesses casos, quando um chamado é encerrado, o usuário recebe um e-mail informando o encerramento e, caso o fechamento do chamado seja indevido, pode-se solicitar a sua reabertura.
- **Indicador 10 - Satisfação dos usuários:** quando um chamado é encerrado, o usuário recebe um e-mail informando o encerramento e indica um link para a resposta da pesquisa de satisfação.

Acerca dos indicadores, cumpre ressaltar que, de acordo com o parecer, no período de janeiro/2025 a abril/2025,



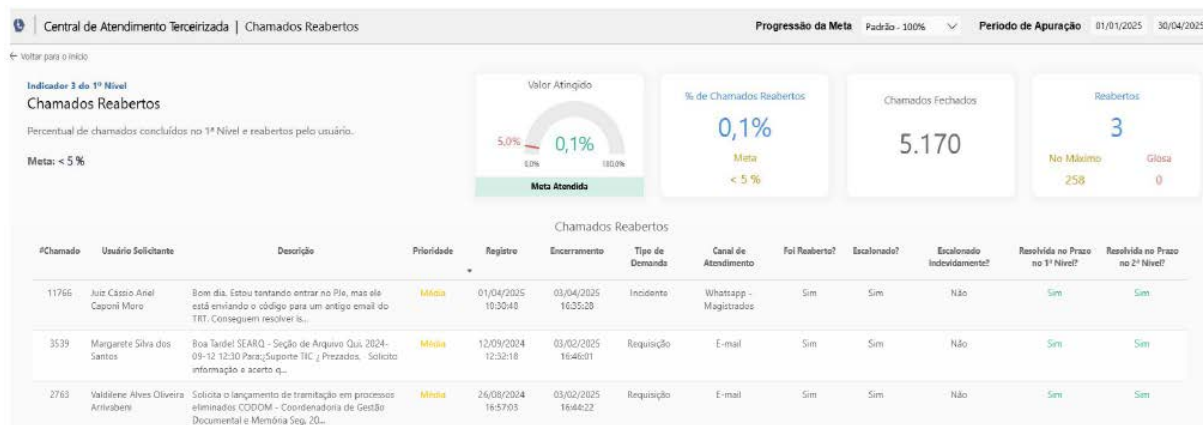
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

foram encerrados 5.170 chamados pela Central de Atendimento de Nível 1, sendo apenas 3 reabertos.

Constata-se que a definição e apuração dos indicadores citados configura o estabelecimento de controles internos que mitigam o risco da "fabricação de chamados", já que os chamados estão vinculados aos usuários, que são notificados acerca da situação.

Além da definição dos indicadores, o parecer destacou a utilização de duas ferramentas para o acompanhamento da execução do contrato, quais sejam: relatórios/painéis na ferramenta PowerBI e o sistema de chamados CitSmart.

Por exemplo, o parecer destaca o "Painel de indicadores de Desempenho e Glosas", que é atualizado a cada hora e apresenta informações sobre os indicadores previstos no contrato. Para cada indicador é possível acessar seu detalhamento, como exemplificado para o indicador de "Chamados reabertos" e ilustrado na figura abaixo.



Na mesma esteira, o parecer destaca a "Caixa de entrada do sistema CitSmart", que permite listar os chamados atendidos e em atendimento, por meio de filtros, como:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

solicitante (usuário afetado), situação (ex.: aberto, cancelado e fechado) e grupo executor (ex.: a Central de Atendimento de Nível 1).

Ademais, a comissão de fiscalização ressalta o processo de gerenciamento de incidentes/requisições, que permite ao grupo gestor da central de atendimento realizar o cancelamento de chamados abertos indevidamente, incluindo os repetidos, conforme destaca a figura abaixo, uma amostra de chamados cancelados nos meses de abril e maio de 2025.

Requisição/incidente

< 1 - 20 de 76 > | 🗨️ 🔄 📊 ⚙️

<input type="checkbox"/>	Solicitante	Número	Solicitação	Data criação	Grupo atual	Responsável	Situação da tarefa	Serviço
	Thiago Costa Monteiro Zendor	13235	Tenho dúvidas na utilização	05/05/2025 14:33:46	SEATE	Débora Rodrigues Fraga	Cancelada	Certificado Digital
	Altair Porto Vieira	12900	Um microfone apresentou erro/fal	24/04/2025 11:40:38	SEATE	Elizomar Rodrigues Marcondes	Cancelada	Microfone
	Roberta Pimental de Barros N	12523	Quero reportar erro/falha	11/04/2025 15:00:10	SEATE	Alessandro Gaburro Trevisol	Cancelada	PJe
	Katia Rêgo dos Santos Negrin	12316	Solicito a renovação de login	08/04/2025 17:44:55	SEATE	Débora Rodrigues Fraga	Cancelada	Renovação de login
	Rafael Tectonio Balista da Silva	12263	Quero reportar erro/falha	08/04/2025 13:25:19	SEATE	Débora Rodrigues Fraga	Cancelada	PJe
	Alessandro Gaburro Trevisol	12182	Solicito um novo computador	07/04/2025 14:04:56	SEATE	Alessandro Gaburro Trevisol	Cancelada	Computador
	Alessandro Gaburro Trevisol	11906	Solicito acesso remoto e partir de	01/04/2025 16:18:46	SEATE	Alessandro Gaburro Trevisol	Cancelada	Permissão de acesso ao Aplicação

Por fim, verificou-se diversas ações que visam incentivar a redução do número de chamados abertos na Central de Atendimento, como melhorias na ferramenta de autoatendimento, a ser disponibilizada no Portal do tribunal; estruturação de uma base de conhecimento única, a ser disponibilizada aos usuários, de forma a reduzir a necessidade de abertura de chamados; e a utilização de robôs para auxiliar na operacionalização de tarefas rotineiras.

De todo exposto, constata-se que o TRT está atento aos riscos relacionados à execução contratual e que a comissão de fiscalização está empenhada em mitigá-los. No entanto, considerando o potencial dano desses riscos, a necessidade de avaliar criticamente os controles internos existentes e,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais é perene, pois o cenário de conflito de interesses aqui descrito é constante, independente dos controles internos implementados e/ou definição de procedimentos adicionais de fiscalização. Assim sendo, conclui-se que a determinação em tela encontra-se em cumprimento.

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Resposta à RDI nº 009/2025;
- Contrato TRT17 nº 4/2024;
- Resposta à RDI nº 014/2025 - Parecer Técnico da Comissão de Fiscalização do Contrato TRT17 nº 04/2024.

2.1.6 CONCLUSÃO

Determinação em cumprimento.

4. CONCLUSÃO

A partir deste monitoramento, constatou-se que a determinação exarada pelo Plenário do CSJT, 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, encontra-se em cumprimento.

Como relatado, verificou-se que a contratação dos serviços de atendimento e suporte técnico de Nível 1 (Item 2 do Contrato TRT17 nº 4/2024), configura o mesmo cenário de conflito de interesse identificado na contratação anterior



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

(Contrato nº 16/2019), ou seja, reedita o paradoxo do lucro-incompetência.

Nesse contexto, em que os riscos na fase de execução contratual são potencializados, constatou-se que o TRT, por meio de sua comissão de fiscalização, está empenhado em mitigá-los.

Entretanto, considerando o potencial dano desses riscos, recomenda-se dar ciência ao tribunal acerca da necessidade constante de avaliar criticamente os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do referido contrato.

De todo modo, considera-se que as ações conclusas já minimizam riscos significativos relacionados à execução do Contrato TRT17 nº 4/2024, por essa razão, 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 em cumprimento, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, a determinação relativa aos riscos na contratação dos serviços relacionados à função central de serviços de TI;
- 5.2 dar ciência ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT17 nº 4/2024;

- 5.3 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 5.4 arquivar os presentes autos.

Brasília, 25 de junho de 2025

ANDRÉ LUIZ RIBEIRO VITORINO

Supervisor da Seção de Auditoria de
Gestão de Tecnologia da Informação
SECAUDI/CSJT

RAFAEL ALMEIDA DE PAULA

Assistente da Seção de Auditoria de
Gestão de Tecnologia da Informação
SECAUDI/CSJT

JOSÉ TADEU TAVERNARD LIMA

Secretário de Auditoria
SECAUDI/CSJT