

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

## **Relatório de Monitoramento**

**(Processo Administrativo SEI nº  
6011177/2025-00)**

**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 19ª 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 19ª 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 auditoria<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> 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 19ª Região que: a) revise e aprimore seus controles internos na fiscalização do Contrato nº 19/2017, 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 010/2025, de 26/3/2025, se houveram novas contratações englobando o objeto do Contrato nº 19/2017, 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 015/2025, 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 19ª Região que:

- a) revise e aprimore seus controles internos na fiscalização do Contrato nº 19/2017, 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 19ª Região realizou a contratação da Empresa LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A., para prestação de serviço de suporte técnico, remoto e presencial, aos seus usuários.

Ao analisar o contrato, verificou-se que, para o serviço de atendimento de 1º nível (Central de Serviços), a



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

forma de pagamento adotada era por chamado atendido 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 010/2025, o tribunal encaminhou os estudos técnicos preliminares, Termo de Referência e os termos aditivos e de apostilamento do Contrato TRT19/SJA n.º 08/2022, que substituiu o Contrato n.º 19/2017, que tratava da prestação de serviço de suporte técnico, remoto e presencial, aos seus usuários.

Já em resposta à RDI n.º 015/2025, em que foi indagado ao tribunal se foram definidos e implementados controles internos com vistas a mitigar os riscos relacionados à ocorrência do paradoxo lucro-incompetência no âmbito da nova contratação, o TRT encaminhou relatório com explicações e referências às evidências sobre os controles internos implementados na fiscalização do Contrato TRT19/SJA n.º 08/2022.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

#### 2.1.4 ANÁLISE

A partir da manifestação e documentação encaminhada pelo TRT, constata-se que o Contrato nº 19/2017, que trata da prestação de serviço de suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª 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 junho de 2022, com vigência de 30 meses, podendo ser prorrogado, pelo valor anual estimado em R\$ 630.000,00, conforme detalha o quadro abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$) (12 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	7200	23,00	165.600,00
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local	Serviço mensal	1	30.889,92	370.679,04
3	Deslocamento para unidades do interior (diárias e transporte)	Deslocamentos	108	364,96	39.415,68
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI – SGS	Serviço único	1	14.315,28	14.315,28
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI – SGS	Usuário por mês	50	66,65	39.990,00
<b>VALOR GLOBAL ANUAL (R\$)</b>					<b>630.000,00</b>

Constata-se que o item 1 desta nova contratação (Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços) é o que corresponde aos serviços de atendimento remoto aos usuários do TRT (Central de Serviços), então previstos no Contrato nº 19/2017.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Como pode ser observado no quadro acima, a unidade de serviço definida para o item 1 é "Chamados" e a forma de pagamento adotada é por chamado aberto ou detalhado pelo 1º Nível e cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, conforme cláusula décima terceira do instrumento contratual:

**DO REGIME DE EXECUÇÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – O regime de execução aplicado nesta contratação será misto:

I – para o Item 1: de remuneração por chamado aberto ou detalhado pelo 1º Nível, observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos, sendo que:

a) para fins de remuneração por chamado, somente serão considerados passíveis de faturamento neste item aqueles chamados nos quais a equipe de 1º Nível tenha efetivamente atuado na abertura, detalhamento ou solução;

b) chamados registrados na SGS que, por pré-configuração do fluxo de tramitação em função da categorização dos mesmos, sejam encaminhados automaticamente para o 2º Nível não serão passíveis de faturamento neste item;

Do exposto, verifica-se que o modelo adotado para o item 1 desta nova contratação configura o mesmo cenário de conflito de interesse identificado na contratação anterior (Contrato nº 19/2017). Ou seja, assim como ocorreu anteriormente, o Contrato TRT19/SJA nº 08/2022 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 relatório sobre os controles internos do referido contrato, constata-se que houve a definição de 11 indicadores de desempenho, dentre os quais destacam-se: ID03 (Reabertura de Chamados – 1º Nível), ID04 (Resolução em 1º Nível), ID07 (Satisfação dos Usuários – 1º Nível).





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Como consta no relatório, o acompanhamento do cumprimento das metas definidas para esses indicadores incentivam a contratada a solucionar os chamados de forma definitiva e eficiente:

3.2. Controle da Qualidade e Eficácia da Resolução no 1º Nível:

Indicadores Envolvidos: ID03 (Reabertura de Chamados - 1º Nível), ID04 (Resolução em 1º Nível), ID07 (Satisfação dos Usuários - 1º Nível).

Risco Mitigado: Este grupo de indicadores é crucial. Baixa qualidade na resolução (alta reabertura) significa que os problemas não são efetivamente resolvidos na primeira interação. Isso pode levar à criação de novos chamados para o mesmo problema ou à reabertura do chamado original, permitindo que a contratada fature mais devido à sua própria ineficiência. A satisfação do usuário (ID07) atua como um termômetro geral dessa eficácia.

Como o Controle Atua: Metas para alta resolução no primeiro contato (ID04) e baixa reabertura (ID03) incentivam a Contratada a resolver os problemas de forma definitiva e eficiente. O acompanhamento da satisfação (ID07) garante que a percepção de qualidade do usuário seja considerada. Juntos, esses controles asseguram que o faturamento por chamado reflita soluções efetivas e não um ciclo de chamados mal resolvidos.

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.

Ainda em relação aos indicadores, cumpre ressaltar que o relatório destacou outros indicadores que contribuem com o controle da eficiência do fluxo de chamados e interação



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

entre níveis, isto é, entre a Central de Serviços e o suporte técnico local, como: ID05 (Escalonamento de Chamados Não Elegíveis no Tempo); ID06 (Primeiro Atendimento de Chamados Web no Tempo); ID09 (Resolução de Chamados - 2º Nível no SLA); ID10 (Reabertura de Chamados - 2º Nível); e ID11 (Satisfação dos Usuários - 2º Nível).

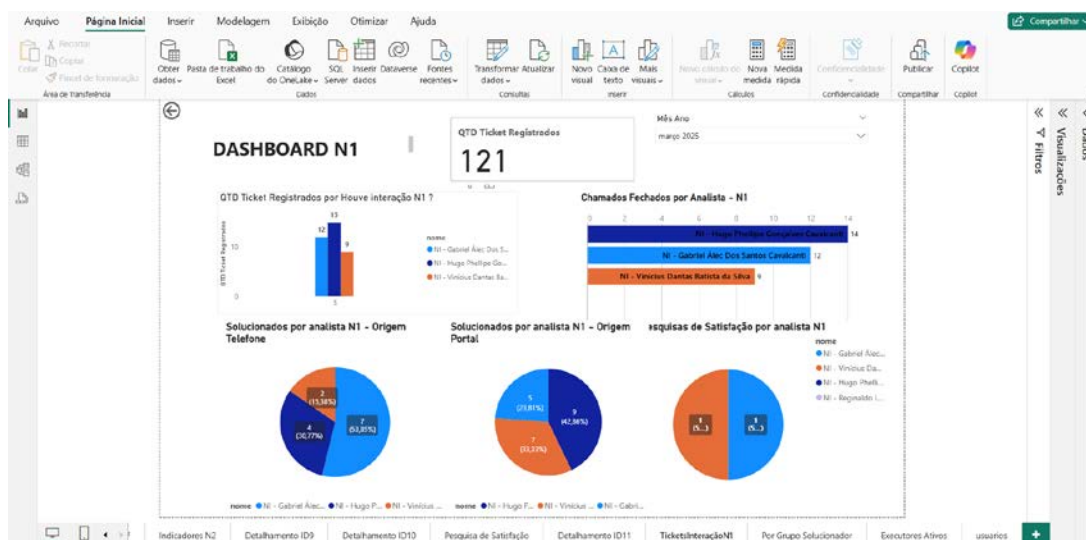
Observa-se, portanto, a definição de indicadores que contribuem com a eficiência do processo de atendimento aos usuários como um todo, fato que também mitiga riscos relacionados ao paradoxo do lucro-incompetência.

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

O relatório destaca que o tribunal desenvolveu um painel na ferramenta PowerBI, que conecta diretamente ao banco de dados da contratada e calcula os 11 indicadores previstos em contrato. Esse painel é utilizado na validação do relatório consolidado, apresentado mensalmente pela contratada para efeitos de pagamento, conforme exemplificado na figura abaixo.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



Na mesma esteira, o relatório destaca o uso do sistema CitSmart na gestão dos chamados, que permite, por exemplo, realizar as pesquisas de satisfação junto aos usuários por chamado encerrado, bem como a reabertura de chamados, caso constate que seu problema não foi devidamente solucionado.

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, 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.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

#### 2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Contrato TRT19/SJA nº 08/2022;
- Resposta à RDI nº 015/2025 - Relatório sobre Controles Internos - Contrato nº 08/2022 Mitigação do risco Do Paradoxo Lucro-Incompetência na Central de Serviços.

#### 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 do Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 - Central de Serviços (Item 1 do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022), configura o mesmo cenário de conflito de interesse identificado na contratação anterior (Contrato nº 19/2017), 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.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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.

Além disso, como já identificado em contratações similares em outros tribunais, recomenda-se ao TRT da 19ª Região que promova ações que incentivem a redução do número de chamados abertos na Central de Atendimento visando a otimização dos custos com o contrato, como a implementação de ferramenta de autoatendimento e a disponibilização de base de conhecimento aos usuários.

De todo modo, considera-se que as ações concluídas já minimizam riscos significativos relacionados à execução do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022, 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 19ª Região, a determinação relativa aos riscos na contratação dos serviços relacionados à função central de serviços de TI;
- 5.2 dar ciência o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente os



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022;

- 5.3 recomendar ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região que promova ações que incentivem a redução do número de chamados abertos na Central de Atendimento, visando a otimização dos custos com o Contrato TRT19/SJA nº 08/2022;
- 5.4 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 5.5 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