



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

# **Monitoramento de Auditorias e Obras**

## **1000783-71.2025.5.90.0000**

**Relator: RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS COSTA**

**Processo Judicial Eletrônico**



PROCESSO Nº CSJT-MON - 1000783-71.2025.5.90.0000

A C Ó R D ã O

Conselho Superior da Justiça do Trabalho  
CSRMC//

**AUDITORIA SISTÊMICA. AVALIAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO.** 1. Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, da determinação relativa aos *"riscos na contratação dos serviços relacionados à função central de serviços de TI"*, conforme recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo 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 primeiro e segundo graus. 2. Considerando as conclusões exaradas no trabalho técnico realizado pela SECAUDI/CSJT, impõe-se homologar integralmente o Relatório de Monitoramento (Processo Administrativo SEI nº 6011176/2025-00) apresentado pela SECAUDI/CSJT na presente Auditoria Sistêmica. 3. **Procedimento de Monitoramento de Auditoria e Obras conhecido e, no mérito, homologado.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Monitoramento de Auditorias e Obras** nº CSJT-MON-1000783-71.2025.5.90.0000, em que é REQUERENTE **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO** e é REQUERIDO **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO**.

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

Trata-se de procedimento de Monitoramento da implementação, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, das deliberações do Relatório de Auditoria, integralmente homologado conforme acórdão proferido nos autos do processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, referente à auditoria sistêmica para avaliação do gerenciamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho.

Destaca-se, inicialmente, que o monitoramento da mencionada ação sistêmica previa duas etapas. Na primeira etapa, já executada, se verificou a entrega dos planos de ação requeridos e sua conformidade com as deliberações direcionadas aos Tribunais Regionais do Trabalho. Já na segunda etapa, a qual se encontra em andamento, contempla-se a análise dos planos de ação apresentados e o acompanhamento de sua execução.

No presente caso, o objeto deste monitoramento abrange apenas a seguinte determinação exarada no referido acórdão:

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

(...)

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 esta segunda etapa, questionou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, mediante a Requisição de Documentos e Informações nº 009/2025, de 26.03.2025, se houve novas contratações englobando o objeto do Contrato nº 16/2019, e, caso afirmativo, requereu-se o encaminhamento dos Estudos Técnicos Preliminares que fundamentaram as contratações, os contratos

administrativos firmados e seus eventuais aditivos.

Tendo em vista a realização de nova contratação, conforme atestado por meio da RDI nº 014/2025, de 29.04.2025, indagou-se ao TRT 17 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, solicitou-se o encaminhamento da documentação comprobatória da definição dos controles internos e de sua efetiva implementação na fiscalização do contrato.

Ato contínuo, a Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (SECAUDI/CSJT) manifestou-se nos termos do citado Relatório de Monitoramento (Processo Administrativo SEI nº 6011176/2025-00), conforme fls. 78-91 (id. 8532d8b).

Consta nos autos, ainda, o Caderno de Evidências, com documentos relativos ao monitoramento em questão, conforme fls. 92-130 (id. 7e71411).

É o relatório.

## **V O T O**

### **CONHECIMENTO**

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

### **MÉRITO**

Conforme relatado, trata-se de procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras, instaurado no âmbito do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, para verificar o cumprimento, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, da determinação referente aos “*Riscos na Contratação dos Serviços Relacionados à Função Central de Serviços de TI*”, *in verbis*:

“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.”

Após a análise dos documentos, dados e informações apresentados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, a Seção de Auditoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação-SAGTIC/SECAUDI/CSJT apresentou o Relatório de Monitoramento (Processo Administrativo SEI nº 6011176/2025-00), de seguinte teor:

“[...]”

#### **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.

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 nº 009/2025, o tribunal informou que Contrato TRT17 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 substituído por uma nova contratação, objeto do Termo de Contrato TRT17 nº 4/2024, proveniente do Pregão Eletrônico TRT17 nº 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 nº 014/2025, 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 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:

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\$2.286,77	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 Claudio	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 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, 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 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, 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.

[...]

#### 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 (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 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."

Em síntese, o monitoramento realizado constatou que a contratação dos serviços de atendimento e suporte técnico de Nível 1 (Contrato TRT17 nº 4/2024) reproduz o mesmo conflito de interesse identificado em contratação anterior (Contrato nº 16/2019), reiterando o chamado "paradoxo do lucro incompetência".

Em que pese a demonstração de que o TRT 17 tem atuado para mitigar os riscos inerentes à execução contratual, é importante que aquele tribunal mantenha avaliação crítica e contínua de seus controles internos, adotando medidas adicionais caso necessário.

Com efeito, diante das ações já implementadas e da redução dos riscos relevantes, considera-se desnecessária a continuidade dos procedimentos de monitoramento pelo CSJT.

Diante do trabalho técnico realizado, propõe-se a homologação integral do Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 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; 2) dar ciência ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT17 nº 4/2024; 3) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 4) arquivar os presentes autos.

ISTO POSTO

**ACORDAM** os Membros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, **CONHECER** do procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras – MON, e, no mérito, **HOMOLOGAR INTEGRALMENTE** o Relatório de Monitoramento elaborado pela SECAUDI/CSJT, para: 1) considerar 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; 2) dar ciência ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT17 nº 4/2024; 3) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 4) arquivar os presentes autos.

Brasília, 27 de outubro de 2025.

**DESEMBARGADOR RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS**

**COSTA**

**Conselheiro Relator**

