



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

Monitoramento de Auditorias e Obras

1000784-56.2025.5.90.0000

Relator: RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS COSTA

Processo Judicial Eletrônico



PROCESSO Nº CSJT-MON - 1000784-56.2025.5.90.0000

A C Ó R D ã O

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CSRM/

AUDITORIA SISTÊMICA. AVALIAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO. 1. Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª 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 6011177/2025-00) 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-1000784-56.2025.5.90.0000, em que é REQUERENTE **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO** e é REQUERIDO **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª 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 19ª 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 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 esta segunda etapa, questionou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, mediante a Requisição de Documentos e Informações nº 010/2025, de 26.03.2025, se houve

novas contratações englobando o objeto do Contrato nº 19/2017, 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 015/2025, de 29.04.2025, indagou-se ao TRT 19 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 6011177/2025-00), conforme fls. 78-91 (id. 0cb9367).

Consta nos autos, ainda, o Caderno de Evidências, com documentos relativos ao monitoramento em questão, conforme fls. 92-139 (id. 2f86fdc).

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 19ª 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 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.”

Após a análise dos documentos, dados e informações apresentados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 19ª 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 6011177/2025-00), de seguinte teor:

“[...]”

2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, o TRT da 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 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 nº 010/2025, o tribunal encaminhou os estudos técnicos preliminares, Termo de Referência e os termos aditivos e de apostilamento do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022, que substituiu o Contrato nº 19/2017, que tratava da prestação de serviço de suporte técnico, remoto e presencial, aos seus usuários.

Já em resposta à RDI nº 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 nº 08/2022.

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	Qtd	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
VALOR GLOBAL ANUAL (R\$)					630.000,00

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.

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).

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 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.

[...]

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 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.

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 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."

Em síntese, o monitoramento realizado constatou que a contratação Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços (Item 1 do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022) reproduz o mesmo conflito de interesse identificado em contratação anterior (Contrato nº 19/2017), reiterando o chamado "paradoxo do lucro incompetência".

Em que pese a demonstração de que o TRT 19 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. Ademais, é conveniente que sejam adotadas medidas que estimulem a redução do número de chamados abertos na Central de Atendimento, com a finalidade de otimizar os custos do contrato, tais como a implementação de ferramenta de autoatendimento e a disponibilização de uma base de conhecimento aos usuários.

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 19ª Região, a determinação relativa aos riscos na contratação dos serviços relacionados à função central de serviços de TI; 2) dar ciência o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022; 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; 4) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 5) 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 19ª Região, a determinação relativa aos riscos na contratação dos serviços relacionados à função central de serviços de TI; 2) dar ciência o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região da necessidade constante de avaliar criticamente os controles internos existentes e, eventualmente, a necessidade de implementar controles adicionais na fiscalização do Contrato TRT19/SJA nº 08/2022; 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; 4) oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e 5) arquivar os presentes autos.

Brasília, 27 de outubro de 2025.

DESEMBARGADOR RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS

COSTA

Conselheiro Relator

