

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

# **Relatório de Monitoramento**

**(CSJT-MON-2302-69.2023.5.90.0000)**

**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 5ª Região

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

**Data de publicação do Acórdão:** 18/02/2022

**Dezembro/2023**

# SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES .....	7
2.1	INEXISTÊNCIA DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DE DISPONIBILIDADE DE TIC.....	7
2.2	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI. ....	13
2.3	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI. ....	16
3.	CONCLUSÃO.....	20
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO .....	24



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 5ª Região, das recomendações 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, em atenção ao Plano Anual de Auditoria do CSJT para o exercício de 2023, aprovado pelo ATO CSJT.GP.SG nº 181/2022.

Acerca disso, convém destacar que o monitoramento da ação sistêmica prevê pelo menos duas etapas, sendo a primeira etapa, já executada, na qual se verificou a entrega dos planos de ação requeridos e sua conformidade com as recomendações 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 o escopo deste relatório abrange as 4 (quatro) recomendações direcionadas ao Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, conforme resumo abaixo:

- I- 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;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

c) definição do subprocesso 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.

II- 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.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

III- 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.

IV- 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);



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e

e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI n° 008/2023, de 24/5/2023, o preenchimento de questionário eletrônico, com vista ao encaminhamento de documentos e informações hábeis a demonstrar a adoção das providências determinadas pelo Plenário do CSJT.

Além disso, solicitaram-se informações complementares ao TRT, por meio de mensagem de correio eletrônico, enviada em 13/11/2023.

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

De todo modo, a fim de mitigar os riscos intrínsecos a esta etapa de monitoramento, testes complementares serão realizados oportunamente por ocasião das futuras etapas de monitoramento a serem planejadas.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 2. ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

### 2.1 INEXISTÊNCIA DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DE DISPONIBILIDADE DE TIC

#### 2.1.1 RECOMENDAÇÕES

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 do subprocesso 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.

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;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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.

#### **2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES**

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que TRT não possuía processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade de TIC definidos e formalizados.

#### **2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR**

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico anexo à RDI nº 008/2023, de 24/5/2023, que definiu, formalizou e implantou os processos de gerenciamento de capacidade e disponibilidade de TIC em conjunto, ou seja, de forma unificada.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC, além do ato que o instituiu formalmente.

#### **2.1.4 ANÁLISE**

A partir da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, constatou-se que os processos de gerenciamento de capacidade de TIC e de disponibilidade de TIC foram definidos



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

como um único processo, formalmente instituído como Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC, conforme Ato GP nº 329, de 20/6/2023.

Da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC, verificou-se na seção "6.1 - Papéis e responsabilidades" a descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos, sendo eles: "Dono do Processo"; "Gerente de Disponibilidade e Capacidade"; "Analista de Infraestrutura"; e "Administrador do PJe".

No tocante à definição das atividades referentes ao gerenciamento da capacidade, constam na seção "6.3 - Descrição das atividades" as seguintes atividades: monitorar capacidade (monitoramento); analisar causas (análise); identificar ajustes necessários (ajuste); atualizar capacidade (implementação eficiente das capacidades dos serviços).

Quanto ao gerenciamento de disponibilidade, verificou-se, na mesma sessão, a definição das seguintes atividade: atualizar disponibilidade; monitorar disponibilidade; identificar recursos necessários; atualizar plano de renovação de infraestrutura; identificar ajustes necessários; cadastrar indisponibilidades no Portal do TRT da 5ª Região, entre outras.

Acerca das atividades definidas para o gerenciamento de disponibilidade, mediante a avaliação dos seus objetivos, identificou-se alinhamento das atividades descritas com as previstas na recomendação em análise, quais sejam: desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

No que se refere à definição dos subprocessos de capacidade de negócio, de serviços e de componentes, verificou-se não constar no processo de trabalho em análise, fato corroborado pelo TRT, via mensagem eletrônica, em 30/11/2023, na qual informa que “a definição dos subprocessos de capacidade de negócio, de serviços e de componentes não foi contemplada na atual versão do processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de TIC, sendo prevista sua avaliação em versões futuras, mediante o ciclo de melhorias contínuas do referido processo”.

Acerca disso, convém ressaltar que, à luz do *framework* ITIL, o processo de gerenciamento de capacidade de TIC compreende o subprocesso de capacidade de negócio, que visa assegurar que as necessidades atuais e futuras do negócio sejam consideradas nas operações de TIC; e o subprocesso de capacidade de serviço e capacidade de componentes, nos quais se gerencia, controla e prevê o desempenho, a utilização e as cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TIC.

Quanto à definição de indicadores de serviço, verificaram-se na “seção 7 - Painel de monitoramento e indicadores” os indicadores: “Percentual de Disponibilidade do Sistema PJe” e “Percentual de Indisponibilidade por Manutenção Programada do Sistema PJe”. Além disso, evidenciou-se a aferição deste último indicador, a partir de imagens capturadas em painel da ferramenta de BI, encaminhada pelo TRT, via mensagem de correio eletrônico, em 30/11/2023.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Contudo, restou ao Tribunal definir indicadores de confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e dos componentes individuais de TIC.

Convém ressaltar que compreende o escopo do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC observar os aspectos de confiabilidade e sustentabilidade dos serviços de TIC e dos componentes que os suportam, por meio de indicadores de disponibilidade que mensuram, por exemplo, o tempo médio entre as falhas ou incidentes de um serviço e o tempo médio de restauração de um serviço.

Por fim, verificou-se a definição do indicador de desempenho do processo "Percentual de Componentes de Infraestrutura (críticos) com Monitoramento Automático de Disponibilidade" e de sua meta, com vista à melhoria contínua do processo.

Em relação à implementação do processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de TIC, evidenciou-se, mediante a aferição dos indicadores das indisponibilidades programadas e não programadas do PJe, no ano de 2023, a sua efetiva implementação.

Do exposto, considera-se as recomendações parcialmente implementadas.

#### **2.1.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC - seção 6.1; 6.3 e 7;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Ato GP nº 329, de 20/6/2023 - Institui o processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de TIC;
- Mensagem de correio eletrônico do TRT, em 30/11/2023;
- Aferição dos indicadores de disponibilidade.

#### **2.1.6 CONCLUSÃO**

Recomendações parcialmente implementadas.

#### **2.1.7 BENEFÍCIOS DOS ASPECTOS IMPLEMENTADOS DA RECOMENDAÇÃO**

A definição e implantação dos processos de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de TIC, observando os itens mínimos definidos, contribui para que os serviços de TIC sejam confiáveis, estáveis e capazes de atender às necessidades presentes e futuras do negócio, com vista à eficiência operacional, à satisfação do cliente e ao sucesso geral da organização.

#### **2.1.8 RISCOS DOS ASPECTOS NÃO IMPLEMENTADOS DA RECOMENDAÇÃO**

A ausência da definição dos subprocessos de capacidade de negócio, de serviços e de componentes, no processo de gerenciamento de capacidade de TIC, potencializa o risco de interrupções nos serviços de TIC; de gastos excessivos em áreas desnecessárias ou do baixo investimento em áreas críticas; além de atrasos na entrega de serviços ou na capacidade de resposta a novas oportunidades.

Quanto ao não estabelecimento de indicadores de confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e dos



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

componentes individuais de TIC no processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, tem-se aumentado o risco de falta de visibilidade sobre a performance real, impedindo a identificação precoce de problemas ou falhas potenciais; da percepção negativa sobre a confiabilidade dos sistemas de TIC afetando a satisfação do cliente, bem como o risco de uma postura reativa diante de problemas, em vez de uma abordagem preventiva, aumentando a vulnerabilidade a falhas e interrupções.

## **2.2 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO de TI.**

### **2.2.1 RECOMENDAÇÃO**

Defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
- 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



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

### **2.2.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

Conforme exposto no Relatório Final da Auditoria, verificou-se que, apesar de o TRT dispor de procedimento automatizado de registro de conhecimento na ferramenta de gerenciamento de serviços Assyst, não se trata de um processo de gerenciamento de conhecimento definido e implementado, pois inexistem controles que assegurem a manutenção das informações na base de conhecimento, além de não conter, entre outros elementos básicos, a descrição das atividades do processo e dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos.

### **2.2.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR**

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico anexo à RDI nº 008/2023, de 24/5/2023, que definiu, formalizou e implantou o processo de gerenciamento de conhecimento de TIC.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TI, além do ato que o instituiu.

### **2.2.4 ANÁLISE**

Da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se a formalização do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC, conforme Ato TRT5 nº 33, de 28/1/2022.

Verificou-se ainda, na seção "7.1 - Papéis e responsabilidades", a descrição dos papéis e responsabilidades



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

dos profissionais envolvidos, bem como a descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas na seção "7.3 - Descrição das atividades".

Quanto à integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, verificou-se a definição de interfaces com esses processos na seção "6 - Interfaces com os demais processos".

Por fim, consta, na seção "8 - Indicadores de desempenho", a definição do indicador "Quantidade de entradas/atualizações de soluções na base de conhecimento" e de sua meta.

Acerca da efetiva implementação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC, por meio da aferição do indicador de desempenho supracitado, observou-se o incremento mensal de registros na base de conhecimento, ocorrido entre janeiro e novembro de 2023, confirmando a implementação do processo.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

#### **2.2.5 EVIDÊNCIAS**

- Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC - seções 6, 7.1, 7.3 e 8;
- Ato TRT5 nº 33, de 28/1/2022 - Institui o processo de gerenciamento de conhecimento de TIC;
- Mensagem de correio eletrônico do TRT, em 30/11/2023;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Aferição do indicador de desempenho.

#### **2.2.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

#### **2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

A implantação formal do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC contribui para que a pessoa certa tenha o conhecimento correto, no momento que necessita, para entregar e apoiar os serviços requeridos pelo negócio, por meio da concepção e manutenção de bases de conhecimento de TIC.

### **2.3 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.**

#### **2.3.1 RECOMENDAÇÃO**

Defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
- procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
- definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

### **2.3.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO**

Conforme exposto no Relatório Final da Auditoria, verificou-se que o TRT não possuía o processo de gerenciamento de eventos formalmente definido e instituído.

### **2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR**

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico anexo à RDI nº 008/2023, de 24/5/2023, que o processo de gerenciamento de eventos foi definido, formalizado e implantado.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Eventos de TI, além do ato que o instituiu.

### **2.3.4 ANÁLISE**

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se a formalização do processo de gerenciamento de eventos de TIC, conforme Ato GP nº 328, de 20/6/2023.

Verificou-se ainda, na seção "6.1 - Papéis e responsabilidades", a descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos e, na seção "6.3 - Descrição das atividades", o detalhamento das atividades previstas, contendo a detecção (detectar eventos), a classificação (classificar e correlacionar eventos) e a resposta aos eventos (tratar



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

eventos), baseando-se nos padrões de desenho de serviço e Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Quanto à interface com o processo de gerenciamento de incidentes de TIC, apesar de não constar explicitamente no fluxo do processo de trabalho em análise, verificou-se, na atividade "1.3 Classificar e correlacionar evento", a indicação de registro de chamado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGSI) para eventos significativos, medida suficiente para promover a integração com o processo de gerenciamento de incidentes de TIC.

No tocante à definição dos indicadores de desempenho do processo, apesar de constar, na seção "7 - Indicadores de desempenho", a definição do indicador "Índice de eventos de TIC do sistema de gerenciamento de pessoas resolvidos", considera-se que se trata de indicador de serviço e não de desempenho do processo, que venha a contribuir com a sua melhoria contínua, conforme consignado na recomendação em análise.

Por fim, evidenciou-se a efetiva implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, mediante imagens capturadas do sistema de monitoramento de eventos em atividade, bem como de e-mail de alerta gerado pelo sistema de monitoramento de eventos e do respectivo registro do chamado, encaminhadas pelo TRT, via mensagem de correio eletrônico em 30/11/2023.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

### 2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Eventos - seção 5, 6.1, 6.3 e 7;
- Ato GP nº 328, de 20/6/2023 - Institui o processo de gerenciamento de eventos de TIC;
- Mensagem de correio eletrônico do TRT, em 30/11/2023;
- Imagens capturadas do sistema de monitoramento de eventos, e-mail de alerta e registro do chamado.

### 2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação parcialmente implementada.

### 2.3.7 BENEFÍCIOS DOS ASPECTOS IMPLEMENTADOS DA RECOMENDAÇÃO

A definição e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, observando os itens mínimos definidos, possibilita uma abordagem proativa na detecção e resolução de problemas, aumentando a eficiência operacional, melhorando a qualidade dos serviços, garantindo maior estabilidade e disponibilidade dos sistemas, e fornecendo informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas e para a segurança da informação.

### 2.3.8 RISCOS DOS ASPECTOS NÃO IMPLEMENTADOS DA RECOMENDAÇÃO

A ausência da definição de indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de eventos de TIC potencializa o risco na identificação de áreas de melhoria no processo, na



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

avaliação da eficiência operacional e no alinhamento do processo com os objetivos da organização.

### 3. CONCLUSÃO

Quanto ao monitoramento do cumprimento das deliberações constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, referentes à área de Tecnologia da Informação e Comunicação, constatou-se que, das 4 recomendações exaradas pelo Plenário do CSJT, 1 encontra-se implementada, e 3 parcialmente implementadas.

Impende ressaltar que estas recomendações foram detalhadas em itens mínimos a serem observados para a efetiva implementação, perfazendo um total de 18 itens.

Com vista a contribuir para a aferição do indicador denominado "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:

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
I. Recomendar ao TRT da 5ª Região que:					
1. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de capacidade de TI,					



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
<b>contendo, no mínimo:</b>					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) descrição das atividades de monitoramento, análise, ajuste e implementação eficiente das capacidades dos serviços;	X				
c) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;				X	
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				X	
e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua	X				
<b>2. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:</b>					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;	X				
c) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e			X		



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.	X				
<b>3. defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:</b>					
a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;	X				
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	X				
d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua;	X				
<b>4. defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:</b>					
a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;	X				
b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;	X				
c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);	X				
d) interface com o	X				



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
processo de gerenciamento de incidentes; e					
e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.				X	
TOTAL	14	0	1	3	0

Nesse cenário, tem-se como recomendação implementada a implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC.

Outrossim, os processos de gerenciamento de capacidade, de disponibilidade, e de gerenciamento de eventos de TIC, em que pese encontrarem-se formalizados e implantados, não atendem plenamente às recomendações exaradas pelo CSJT, portanto, foram considerados parcialmente implementados.

Quanto a essas recomendações, verificou-se que os processos estabelecidos, como estão, já contribuem com o gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Tribunal e que, com poucos ajustes, atenderão plenamente às recomendações exaradas pelo CSJT.

Por essa razão, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do CSJT acerca do cumprimento das deliberações constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 pelo Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, com a ressalva de que as recomendações exaradas pelo CSJT sejam plenamente implementadas, ressaltando-se que estas poderão ser avaliadas em futuras auditorias desta Secretaria.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

#### 4. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

Em face do exposto, propõe-se ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho:

- 4.1. considerar implementada, pelo TRT da 5ª Região, a recomendação relativa a aprovação e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC; constante do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000;
- 4.2. considerar parcialmente implementadas, pelo TRT da 5ª Região, as recomendações relativas à aprovação e implantação dos processos de gerenciamento de capacidade; de gerenciamento de disponibilidade e de gerenciamento de eventos de TIC; constante do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000;
- 4.3. alertar o TRT da 5ª Região acerca da necessidade de concluir a implementação dos seguintes itens das recomendações exaradas pelo CSJT que não foram consideradas plenamente atendidas:
  - 4.3.1. definir, no processo de gerenciamento de capacidade de TIC, o subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;
  - 4.3.2. definir, no processo de gerenciamento de capacidade de TIC, os 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



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TIC;

4.3.3. definir e aferir, no processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, os indicadores de confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TIC;

4.3.4. definir, no processo de gerenciamento de eventos de TIC, indicadores de desempenho e metas com vistas à sua melhoria contínua;

4.4. oficiar ao TRT da 5ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;

4.5. arquivar os presentes autos.

Brasília, 18 de dezembro de 2023.

**RAFAEL ALMEIDA DE PAULA**

Supervisor da Seção de Auditoria de Gestão de  
Tecnologia da Informação e Comunicação  
SAGTIC/SECAUDI/CSJT

**LIVIO MAURO BASTOS DA COSTA**

Assistente da Seção de Auditoria de Gestão de  
Tecnologia da Informação e Comunicação  
SAGTIC/SECAUDI/CSJT

**RILSON RAMOS DE LIMA**

Secretário de Auditoria  
SECAUDI/CSJT