



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

ACÓRDÃO
CSJT
VMF/ma

AUDITORIA SISTÊMICA - AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DESENVOLVIDOS PELOS TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO NA ÁREA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

Relatório Final da Auditoria que encontra apoio nas normas constitucionais e infraconstitucionais aplicáveis, realizada no âmbito da Justiça do Trabalho, na área de gestão de Tecnologia da Informação, cujo objeto é a avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de Tecnologia da Informação nos Tribunais Regionais do Trabalho.

Auditoria homologada, com proposições.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Auditoria nº **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, em que é e Interessado **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO - CSJT**.

Tratam-se os presentes autos de auditoria sistêmica que teve por objeto a Auditoria Sistêmica, Levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus, em cumprimento ao Plano Anual de Auditoria do CSJT, aprovado pelo Ato CSJT.GP.SG nº 132/2020 e alterado pelo Ato CSJT.GP.SG nº 24/2021.

Através das Requisições de Documentos e Informações SECAUD foram solicitados, aos Tribunais Regionais do Trabalho dados constantes dos anexos das supracitadas requisições para subsidiar a auditoria em apreço.

Firmado por assinatura digital em 16/02/2022 pelo sistema Assinejus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Os Tribunais Regionais apresentaram suas manifestações.

Após, a Secretaria de Auditoria (SECAUDI) elaborou o Relatório Final de Auditoria, mediante o qual efetuou uma série de propostas.

Por determinação da Excelentíssima Ministra Maria Cristina Irigoyen Peduzzi, Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, ante os termos do art. 21, I, f, do RICSJT, encaminhou o presente expediente à Coordenadoria de Cadastramento Processual - CCP para registro e à Coordenadoria de Classificação, Autuação e Distribuição de Processos - CCADP para ser autuação, conforme art. 1º, I, f, do ATO Nº 98/2010- CSJT.GP.SG, como Auditoria - CSJT-A.

É o relatório.

V O T O

1 - CONHECIMENTO

Conheço do presente procedimento de Auditoria, nos termos dos artigos 6º, inciso IX, e 86 do Regimento Interno do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

2 - MÉRITO

Trata-se de Auditoria Sistemática realizada no âmbito da Justiça do Trabalho, na área de gestão de Tecnologia da Informação, cujo objeto é a avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de Tecnologia da Informação nos Tribunais Regionais do Trabalho.

Conforme Relatório de Auditoria Sistemática, os Tribunais Regionais promoveram e está promovendo inúmeras ações.

Do resultado de todas as avaliações realizadas na auditoria, inúmeras propostas foram elaboradas, em face dos achados, que apresentaram os seguintes elementos constituintes: a situação encontrada; os objetos nos quais os procedimentos foram aplicados; os critérios utilizados como parâmetros; as evidências que comprovam cada achado; as causas da inconformidade, os efeitos reais e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

potenciais e a proposta de medida saneadora a ser submetida à deliberação do Plenário do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Transcrevo as propostas apresentadas no resultado da auditoria para homologação dos resultados (fls. 61/77):

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) definição das atividades estabelecer, revisar e disponibilizar o catálogo de serviços de TI;
- c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua;
- d) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: os acordos de nível de serviço, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e
- e) catálogo de serviço técnico, que contenha, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs) necessários para o funcionamento dos serviços.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que 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. Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que aprimore e aprove formalmente seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, de forma a contemplar os seguintes elementos:

- a) papéis e responsabilidades, em especial do gerente de mudanças e do comitê gestor de mudanças;
- b) o detalhamento das atividades previstas no processo, quanto ao registro, análise, priorização, autorização e acompanhamento da implantação das mudanças;
- c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e
- d) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: a definição das responsabilidades das autoridades de mudança, procedimentos de escalada e sugestão de impacto e urgência.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável;
- c) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs;
- d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; f) interface com os processos pertinentes, em especial com o processo de gerenciamento de mudanças; e g) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) descrição das etapas de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;
- c) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;
- d) interface com os processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de TI; e
- e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que 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;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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);

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

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

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) interface como o processo de gerenciamento de problemas; e

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

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 1ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT determinar ao TRT da 1ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos no processo;

b) detalhamento das atividades previstas no processo, contendo, no mínimo: detecção, registro, categorização, priorização, investigação e diagnóstico, solução de contorno, registro de erro conhecido, resolução, fechamento de problemas e revisão de problemas graves;

c) interface com os processos de gerenciamento de incidentes;

d) a interface com os processos de gerenciamento de mudança; e

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

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 332/338:

Gerenciamento de Disponibilidade de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 2ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e
- b) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua. Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 2ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e
- b) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 2ª Região que 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. Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 2ª Região que 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;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);

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

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

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 2ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) revisão dos indicadores definidos para o processo, de modo a contribuir para a sua melhoria contínua; e

b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 441/457:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;

b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;

c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e

d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: os acordos de nível de serviço,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e

b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;

b) definição dos subprocessos de capacidade de negócio, contendo no mínimo a descrição das atividades previstas;

c) 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;

d) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e

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

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

b) estabelecimento de controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e

c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:

f) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, especificação dos atributos relevantes e definição de proprietário responsável; e

g) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que revise seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;

b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;

c) registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);

d) procedimentos de aceite das liberações realizadas; e

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

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que 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;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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);

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

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

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 3ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) atividade de revisão de problemas graves;

b) definição das metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua; e

c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 673/693:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;

b) controles internos que assegurem a interação com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e

d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

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

e

b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;

b) 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;

c) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas, de forma a auxiliar a resolução de incidentes e problemas relacionados à capacidade de serviços e componentes; e

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

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

b) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas, de forma a auxiliar a resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade de serviços e componentes; e

c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças e liberações de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) previsão de classificação de mudanças padrão ou pré-autorizadas, bem como a definição de fluxo específico e otimizado para tais tipos de mudanças;

b) o estabelecimento de controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e

c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: planejamento dos procedimentos de escalada, sugestão de urgência e a identificação e classificação dos riscos envolvidos.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;

b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua;
e

c) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças e liberações de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

b) registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); e

c) definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) controles internos que garantam a 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

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

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que 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);

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

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

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas para seu indicador de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 4ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 1.523/1.529:

Gerenciamento de Capacidade de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 5ª Região que 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 dos subprocessos 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. Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 5ª Região que 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. Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

a) Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 5ª Região que defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:

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

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 5ª Região que 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);
- d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
- e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 1.573/1.590:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e
- c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua;

e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

b) catálogo de serviço técnico, que contenha, no mínimo: os detalhes dos serviços, seus relacionamentos com os componentes e com os itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;

b) 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;

c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e

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

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição das atividades gerenciar, aferir e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;

b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI;

c) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e

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

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudança, liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) papéis e responsabilidades, em especial do gerente de mudanças e do comitê gestor de mudanças;

b) previsão de classificação de mudanças emergenciais, bem como a definição de fluxo específico e otimizado para tais tipos de mudanças;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

- c) controles internos que assegurem que as justificativas das mudanças rejeitadas ou não aprovadas sejam encaminhadas aos requisitantes;
- d) documentação do encerramento das requisições de mudança; e
- e) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: responsabilidades das autoridades de mudança, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT determinar ao TRT da 6ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável;
- c) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles;
- e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos;
- f) interface com os processos pertinentes, em especial com o processo de gerenciamento de mudanças; e
- g) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudança, liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) etapa de testes dos pacotes de liberação antes da implantação;
- b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e
- c) registro do aceite das liberações realizadas.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) controles internos que assegurem 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;

b) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.
Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de eventos de TI, incluindo, no mínimo, os seguintes elementos:

a) responsabilidades dos profissionais envolvidos;

b) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);

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

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

Gerenciamento de Incidente de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e

b) definição de metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e

b) definição de metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 6ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) atividade de revisão de problemas graves;
- b) definição de metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 1.910/1.927:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;
- b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio;
- d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI; e
- e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua; e b) catálogo de serviço técnico, que contenha no mínimo: os detalhes dos serviços, seus relacionamentos com os componentes e com os itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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; c) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas, de forma a auxiliar a resolução de incidentes e problemas relacionados à capacidade de serviços e componentes; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; b) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas, de forma a auxiliar a resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade de serviços e componentes; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; c) definição de um modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência; e d) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável; b) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; c) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e e) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada, com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; b) registro do aceite das liberações realizadas; c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; d) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 7ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua;
- b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 2.075/2.092:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;
- b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço;
- c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio;
- d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI;
- e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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; c) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas, de forma a auxiliar a resolução de incidentes e problemas relacionados à capacidade de serviços e componentes; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; b) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) definição de metas para os indicadores com vistas à sua melhoria contínua; c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar os critérios para seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; c) aferição dos indicadores e o cumprimento de metas com vistas à sua melhoria contínua; e d) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada, com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) etapa de testes dos pacotes de liberação antes da efetiva implantação; b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e c) definição de metas para os indicadores, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem 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; a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 8ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) atividade de classificação, priorização, e a revisão de problemas graves; b) definição das metas dos indicadores de desempenho com PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO Secretaria de Auditoria Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 8, Conjunto A, Bloco A, Sala A5.42 Brasília – DF 70.070-600 Telefone: (61) 3043-3340 - Correio eletrônico: auditoria@csjt.jus.br 21 vistas à sua melhoria contínua; e c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 2.297/2.315:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamento dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar, aferir e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) descrição dos papéis e responsabilidades, em especial do gerente de mudanças e do comitê gestor de mudanças; b) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; c) controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC); d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e e) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT determinar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável; b) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; c) controle internos que assegurem a manutenção de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; e d) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) descrição das etapas de planejamento, construção e testes; b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem 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; a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo os seguintes



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 9ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) atividade de revisão de problemas graves; b) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 2.477/2.494:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de catálogo de serviço, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, contendo, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: ANS acordados para os serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e c) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo a definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de mudanças de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas no processo, quanto ao registro; análise e priorização, prevendo a identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos; autorização; e acompanhamento da implantação das mudanças; c) documentação do encerramento das mudanças; d) comunicação das justificativas das mudanças rejeitadas ou não aprovadas aos requisitantes; e) controles internos que assegurem o registro de todas as mudanças de itens de configuração no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC); e f) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável; c) controles internos que



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; f) interface com os processos pertinentes, em especial com o processo de gerenciamento de mudanças; e g) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das atividades das etapas de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento; c) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; d) interface com os processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de TI; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos: a) pesquisa de satisfação do usuário, por ocasião do encerramento do chamado; e b) definição das metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo os seguintes elementos: a) pesquisa de satisfação do usuário, por ocasião do encerramento do chamado; e b) definição das metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 10ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, registro, categorização, priorização, investigação e diagnóstico, solução de contorno, registro de erro conhecido, resolução, fechamento de problemas e revisão de problemas graves; c) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; d) interface com o processo de gerenciamento de mudanças; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 2.621/2.637:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e aprove formalmente seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

integração com os processos de gerenciamento de catálogo de serviço, incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) controles internos que assegurem o monitoramento e a mensuração periódica dos acordos de nível de serviço firmados; c) estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, contendo, no mínimo: a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das atividades de estabelecer, manter, publicar e revisar o catálogo de serviços de TI; c) catálogo de serviço de TI para o negócio que contenha, no mínimo, os seguintes elementos: descrição dos serviços, os ANS acordados para os serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; d) catálogo de serviço técnico que contenha, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) controles internos que assegurem que as justificativas das mudanças rejeitadas, ou não aprovadas, sejam encaminhadas aos requisitantes; c) definição de indicadores e metas do processo com vistas à sua melhoria contínua; e d) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança) incluindo o planejamento dos procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes e a previsão de especificação dos atributos relevantes de cada IC; b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e c) controle internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das etapas de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento; c) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; d) interface com os processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de TI; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e aprove formalmente o processo de gerenciamento de eventos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS); e b) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e aprove formalmente seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisição de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e aprove formalmente o processo de cumprimento de requisições de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 11ª Região que aprimore e formalize seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 2.808/2.827:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a interação com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: ANS acordados para os serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e c) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que 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 dos subprocessos 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) definição de indicadores e metas do processo com vistas à sua melhoria contínua; e c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes de cada IC; b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e d) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada, com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e b) definição de indicadores metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisição de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 12ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 3.015/3.031:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) catálogo de serviço técnico, contendo, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e b) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que 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)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

definição dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar os seguintes elementos: responsabilidades das autoridades de mudança; duração e limites; procedimentos de escalada; e sugestão de urgência; e c) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar: a definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes; e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; c) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

contínua; e d) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada, com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; e c) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos: a) interface com o processo de gerenciamento de problemas; e b) definição de metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 13ª Região que aprimore e estabeleça efetivamente seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) atividade de revisão de problemas graves; b) definição das metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua; e c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 3.201/3.216:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços disponibilizados pela TI, contendo, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que 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 dos subprocessos 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 a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo: b) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; c) definição das atividades desenhar, implementar, medir, gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; d) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento dos critérios para aprovação e priorização das mudanças, em especial, quanto à identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos; e b) definição de um



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que revise, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore, aprove formalmente e implante o processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo a definição de metas para seus indicadores com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 14ª Região que aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas, incluindo os seguintes elementos: a) atividade de revisão de problemas graves; b) definição das metas para os indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 3.451/3.467:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de catálogo de serviço, de incidente, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: ANS acordados para os serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamento dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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 c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) descrição das atividades previstas no processo; c) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e d) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de mudanças de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades, em especial do gerente de mudanças e do comitê gestor de mudanças; b) detalhamento das atividades previstas no processo, quanto



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

ao registro, análise, priorização, autorização e acompanhamento da implantação das mudanças; c) indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua; e d) modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável para cada IC; c) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; f) interface com os processos pertinentes, em especial com o processo de gerenciamento de mudanças; e g) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das etapas de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento; c) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; d) interface com os processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de TI; e e) indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo os papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos.

Gerenciamento de Problemas de TI

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 15ª Região que aprimore, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) atividade de revisão de problemas graves; b) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e c) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 3.690/3.702:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) comunicação das justificativas das mudanças rejeitadas ou não aprovadas aos requisitantes; c) controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC); d) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada; e e) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua; Propor ao CSJT determinar ao TRT da 16ª Região que estabeleça controles internos que assegurem a observação do seu processo de gerenciamento de mudanças de TI.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar os critérios para a seleção dos ICs e a especificação dos atributos relevantes para cada IC; e b) definição de metas para os indicadores do processo com vistas à sua melhoria contínua.

Propor ao CSJT determinar ao TRT da 16ª Região que estabeleça controles internos que assegurem a observância do seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; b) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; e c) definição de indicadores e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisição de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua.

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

(...)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 16ª Região que: a) avalie a oportunidade e conveniência de aprimorar seus controles internos na fiscalização do Contrato nº 20/2015, 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.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 3.974/3.990:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de catálogo de serviço, de incidente, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) controles internos que assegurem sua plena observância, em especial quanto ao monitoramento e à mensuração periódica dos acordos de nível de serviço (ANS) firmados; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, revisando seu catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de gerenciamento, controle



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI; c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; c) controles internos que assegurem sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a identificação dos impactos e a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) controles internos que assegurem o registro das mudanças nos itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC); c) revisão do modelo de requisição de mudança (RdM), de forma a contemplar as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada; e d) aferição dos indicadores e verificação do cumprimento das metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos itens de configuração (ICs); b) modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; c) concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; d) interface com o processo de gerenciamento de mudanças com vistas a manter uma BDGC atualizada e confiável a partir das mudanças aprovadas; e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

e) aferição dos indicadores e definição das respectivas metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; b) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; e c) aferição dos indicadores e verificação do cumprimento das metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 17ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo metas,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

objetivamente mensuráveis, para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

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.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 4.297/4.303:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) catálogo de serviço técnico, contendo, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e b) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

seguintes elementos: a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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; c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo com vistas à sua melhoria contínua; e c) revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo: responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar a especificação dos atributos relevantes para cada IC; b) aferição dos indicadores e definição de metas para o processo, com vistas à sua melhoria contínua; e c) concepção e manutenção de uma Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), com o registro dos ICs e seus relacionamentos, e integrada à sua ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos aos usuários; e b) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; e b) definição dos indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo os seguintes elementos: a) pesquisa de satisfação do usuário, por ocasião do encerramento do chamado; e b) definição das metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 18ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 4.501/4.520:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, contendo, no mínimo: a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das atividades de planejar, coordenar, acordar, monitorar e divulgar os resultados dos acordos de nível de serviço (ANS); c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de catálogo de serviço, incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; d) controles internos que assegurem o monitoramento e a mensuração periódica dos acordos de nível de serviço firmados; e) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os serviços entregues pela TI; f) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportem os acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela TI; e g) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, contendo, no mínimo: a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das atividades de estabelecer, manter, publicar e revisar o catálogo de serviços de TI; c) catálogo de serviço de TI para o negócio que contenha, no mínimo, os seguintes elementos: descrição dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

serviços, os ANS acordados para os serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; d) catálogo de serviço técnico que contenha, no mínimo, os relacionamento dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de mudanças de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades, em especial do gerente de mudanças e do comitê gestor de mudanças; b) o detalhamento das atividades previstas no processo, em especial, quanto ao registro, à análise, à priorização, à autorização e ao acompanhamento da implantação das mudanças; c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua; e d) definição de um modelo de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

RdM (Requisição de Mudança), contendo, no mínimo: identificador único, procedimentos a serem realizados, responsabilidades das autoridades de mudança, duração e limites, procedimentos de escalada, plano de remediação (retorno ou invocação de plano de continuidade) e sugestão de impacto e urgência.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável para cada IC; c) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; f) interface com os processos pertinentes, em especial com o processo de gerenciamento de mudanças; e g) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) descrição das etapas de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento; c) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço; d) interface com os processos de gerenciamento de mudanças e de configuração e ativos de TI; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, incluindo os seguintes elementos: a) pesquisa de satisfação do usuário, por ocasião do encerramento do chamado; b) interface como o processo de gerenciamento de problemas; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, incluindo os seguintes elementos: a) pesquisa de satisfação do usuário, por ocasião do encerramento do chamado; e b) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 19ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de problemas de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, registro, categorização, priorização, investigação e diagnóstico, solução de contorno, registro de erro conhecido, resolução, fechamento de problemas e revisão de problemas graves; c) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; d) interface com o processo de gerenciamento de mudanças; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 4.660/4.675:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos; b) controles internos que assegurem a interação com os processos de gerenciamento de incidentes, de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; c) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço, de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; e b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, mediante a aferição dos indicadores e a definição de metas com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de configuração e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

ativos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, identificadores únicos, especificação dos atributos relevantes e proprietário responsável de cada IC; c) controles internos que assegurem a manutenção, atualização e histórico das configurações dos ICs; d) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; e) manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos; f) interface com os processos pertinentes, em especial com os processos de gerenciamento de mudanças e de liberação e implantação; e g) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) interface com o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI; b) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e c) aferição dos indicadores e definição de metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de eventos de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 20ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 4.810/4.825:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) o aprimoramento dos acordos de nível de serviço de forma a conter, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e c) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) catálogo de serviço técnico, contendo, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e b) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que 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 dos subprocessos 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.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que 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.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) classificação das mudanças em padrão ou pré-autorizadas, prevendo fluxo específico e otimizado para tais mudanças; b) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; e c) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua;

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), de forma a contemplar a previsão de especificação dos atributos relevantes para cada IC; e b) definição de metas para os indicadores do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos aos usuários; e b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Nível de Serviço (ANS); d) interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e e) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidentes de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 21ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição de metas dos indicadores de desempenho com vistas à sua melhoria contínua; e b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 4.994/5.012:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; b) controles internos que assegurem sua plena observância, em especial quanto ao estabelecimento, monitoramento e mensuração periódica dos acordos de nível de serviço (ANS); c) o estabelecimento dos acordos de nível de serviço para os principais serviços disponibilizados pela TI, contendo, no mínimo: definição das metas de qualidade e de desempenho do serviço; e papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio; e d) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: descrição dos serviços, quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; b) catálogo de serviço técnico, contendo, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e c) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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; c) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

priorização das mudanças; b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; c) sugestão de impacto e urgência nas requisições de mudanças (RdMs).

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contemplando a previsão de especificação dos atributos relevantes de cada IC; b) definição de um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura, que classifica os ICs e registra as dependências e/ou conexões entre eles; c) aferição dos indicadores e definição de metas com vistas à sua melhoria contínua; e d) a concepção e manutenção de uma base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) integrada com o registro dos ICs (itens de configuração) e seus relacionamentos.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação que contemple, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem 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 a) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de eventos de TI, definidos indicadores de desempenho e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Incidente de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que defina o processo de cumprimento de requisições de TI, contemplando, no mínimo, os seguintes elementos: a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; b) detalhamento das atividades previstas; c) procedimentos que permitam aos usuários requisitarem e receberem os serviços disponíveis e pré-aprovados; e d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 22ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO Secretaria de Auditoria Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 8, Conjunto A, Bloco A, Sala A5.42 Brasília – DF 70.070-600 Telefone: (61) 3043-3340 - Correio eletrônico: auditoria@csjt.jus.br 22 TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Em continuação aponta o relatório da auditoria a fls. 5.187/5.205:

Gerenciamento de Nível de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço; e b) o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: a) revisão do catálogo de serviço de TI para o negócio, de forma a conter, no mínimo, os seguintes elementos: quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação dos serviços disponíveis; b) revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e c) definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Capacidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; b) 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 c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Disponibilidade de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; b) definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e c) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Mudanças de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: a) controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; e c) sugestão de impacto e urgência nas requisições de mudanças (RdMs).

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.

(...)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: a) detalhamento das atividades previstas no processo, em especial quanto à identificação dos itens de configuração (ICs), contemplando a previsão de especificação dos atributos relevantes de cada IC; b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; c) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: a) plano de liberação que contemple, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Conhecimento de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que 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.

Gerenciamento de Eventos de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que 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); d) interface com o processo de gerenciamento de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

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

Gerenciamento de Incidente de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Cumprimento de Requisições de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO:

Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

Gerenciamento de Problemas de TI.

(...)

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO: Propor ao CSJT recomendar ao TRT da 23ª Região que aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: a) definição de metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e b) controles internos que assegurem a sua plena observância.

Como bem salientado no relatório em exame, serviço de Tecnologia da Informação é meio de possibilitar a criação de valor entre o departamento de TI, seus clientes e a organização como um todo. O gerenciamento de serviços de TI visa garantir que os clientes tenham acesso a serviços de qualidade que atendam às necessidades do negócio, a partir do investimento em pessoas, tecnologia e processos. Um processo é um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo utilizando insumos (entradas) e os transformando em produtos/serviços (saídas) com valor agregado. O escopo da auditoria contemplou a avaliação dos processos de gerenciamento de serviços de TI, abrangendo o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços, com foco na avaliação da adoção das melhores práticas de gestão, tendo por base o framework ITIL. As análises ampararam-se nos dados, documentos e informações disponibilizados pelos TRTs, em atendimento às Requisições de Documentos e Informações nos 78/2020 e 6/2021.

Destarte, deve ser homologado o resultado final desta auditoria, para que se encaminhe cópia deste relatório aos Tribunais Regionais do Trabalho



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PROCESSO Nº CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000

auditados, a fim de que tomem ciência da avaliação realizada e as providências para o atendimento das propostas aqui homologadas.

Por todo o exposto, considerando o trabalho técnico produzido, proponho ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho a homologação integral do relatório final de auditoria.

ISTO POSTO

ACORDAM os Membros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, conhecer da matéria versada nos autos, com fundamento nos artigos 6º, inciso IX, e 86 do Regimento Interno e, no mérito, homologar o resultado final da presente auditoria.

Brasília, 11 de fevereiro de 2022.

Firmado por assinatura digital (MP 2.200-2/2001)

MINISTRO VIEIRA DE MELLO FILHO
Conselheiro Relator