

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

Relatório de Monitoramento

(CSJT-MON-2304-39.2023.5.90.0000)

Auditoria Sistêmica: Avaliação do gerenciamento de serviços de tecnologia da informação na Justiça do Trabalho

Área auditada: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Órgão auditado: Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região

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

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

Agosto/2023

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES	9
2.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI.	9
2.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.	12
2.3	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.	15
2.4	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.....	18
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.	21
2.6	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.....	24
2.7	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.....	27
2.8	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.	29
2.9	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.	32
2.10	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.....	35
2.11	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.....	37
2.12	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.....	38
3.	CONCLUSÃO.....	41
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	46



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 23ª Região, das recomendações do Relatório de Auditoria, integralmente homologado conforme o Acórdão **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, referente à auditoria sistêmica para avaliação do gerenciamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Justiça do Trabalho, em atenção ao Plano Anual de Auditoria do CSJT para o exercício de 2021, aprovado pelo ATO CSJT.GP.SG nº 132/2020.

Acerca disso, convém destacar que o monitoramento da ação sistêmica prevê pelo menos duas etapas, sendo a primeira etapa, já executada, na qual se verificou a entrega dos planos de ação requeridos e sua conformidade com as recomendações direcionadas aos Tribunais Regionais do Trabalho; e a segunda etapa, em andamento, contemplando a análise dos planos de ação apresentados e o acompanhamento de sua execução.

Cabe ressaltar que o escopo deste relatório abrange as 12 (doze) recomendações direcionadas ao Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região, conforme resumo abaixo:

I- 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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.

II- 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.

III- 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;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- 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.
- IV- 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.
- V- 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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).

VI- 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.

VII- 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- b) aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

VIII- 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.

IX- 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

- 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.

X- aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

XI- aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

XII- 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.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, foram avaliadas as providências adotadas pelo TRT da 23ª Região, informadas por meio do Ofício nº 098/2022-GP/TRT 23ª Região, de 26/5/2022, com vista à implementação das recomendações exaradas pelo CSJT.

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

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

2. ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES

2.1 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TI.

2.1.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos:

- 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
- o estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

acordados com o negócio para os serviços entregues pela TI.

2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se, a partir da análise do processo de gerenciamento de nível de serviço de TI do tribunal, a falta de integração com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade, no que tange à definição e à aferição do cumprimento das metas dos níveis de serviço.

Verificou-se, ainda, que não foram estabelecidos os acordos de nível operacional para suportar os acordos de nível de serviço definidos perante as áreas de negócio.

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que o fluxo e o manual do processo de trabalho foram revisados para atender à recomendação e serão publicados em seu sítio eletrônico assim que forem aprovados e instituídos formalmente.

Como evidência, encaminhou o manual do Processo de Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC, os anexos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e o Acordo de Nível Operacional (ANO).

2.1.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC (PROAD nº 4169/2022), verificou-se, na seção "3.6 -



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Interfaces com Demais Processos”, a descrição da interface do processo de gerenciamento de nível de serviço com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade, nos seguintes termos: “fornecer informação precisa sobre a capacidade e disponibilidade dos serviços para suportar o gerenciamento de nível de serviço”.

Verificou-se, ainda, no Acordo de Nível de Serviço (PROAD nº 4171/2022), nas seções “3 - Disponibilidades dos Serviços” e “4 - Capacidade dos Serviços”, o estabelecimento de metas de disponibilidade e capacidade para diversos serviços de TIC, como: Relógio de Ponto, Controle de Frequência, Folha SIGEP e PDH - Banco de Talentos.

Na mesma esteira, constatou-se, no Acordo de Nível Operacional (PROAD nº 4180/2022), o estabelecimento de ANOs entre as unidades que compõe a Secretaria de Tecnologia da Informação, como o ANO “Portal TRT23”, com vista a suportar os acordos de nível de serviço “ANS06 - STIC e SGP” e “ANS15 - STIC e EJUD”.

Cabe destacar que o processo de gerenciamento de acordos de nível de serviços essenciais de TIC encontra-se formalizado, conforme Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022, e publicado em seu sítio eletrônico.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- PROAD n° 4169/2022 - Manual do Processo de Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC - seção 3.6;
- PROAD n° 4171/2022 - Acordos de Nível de Serviço - seções 3 e 4;
- PROAD n° 4180/2022 - Acordos de Nível Operacional;
- Portaria TRT SGP GP n° 122/2022, de 26/5/2022.

2.1.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.1.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de nível de serviço de TIC contribui para que os serviços de TIC sejam entregues atendendo às expectativas e às necessidades do negócio, auxiliando o Tribunal no alcance de seus objetivos estratégicos.

2.2 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.

2.2.1 RECOMENDAÇÃO

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

- 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;
- 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
- definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

2.2.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se, a partir da análise do processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, a inexistência de metas para os indicadores de desempenho previstos no processo com vistas à sua melhoria contínua.

Da análise do catálogo de serviços de TI, verificou-se a inexistência de alguns elementos essenciais, tais como: quem pode solicitar o serviço disponibilizado e a forma de solicitação dos serviços de TI.

Por fim, quanto ao catálogo de serviços técnico, observou-se que não foram definidos os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs) necessários para o funcionamento dos serviços.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.2.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que revisou o Catálogo de Serviços de TIC a fim de atender às recomendações exaradas pelo CSJT.

Destacou que a relação dos itens de configuração (ICs) com os serviços encontra-se disponível na ferramenta *iTop* e que, em virtude da frequente atualização da infraestrutura, considera mais prudente manter as informações na ferramenta utilizada com esse propósito.

Como evidências, encaminhou o Catálogo de Serviços de TIC, imagens capturadas da ferramenta *iTop* e o manual do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC.

2.2.4 ANÁLISE

A partir da análise do Catálogo de Serviços de TIC, verificou-se que o TRT definiu, para cada serviço disponível, quem poderá solicitá-lo e a forma de requerê-los (canais de solicitação), indo ao encontro da recomendação em análise.

Quanto aos relacionamentos dos serviços de TI com os componentes e itens de configuração (ICs), constatou-se, a partir das imagens capturadas da ferramenta *iTop*, a definição dos itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos com os serviços.

Por fim, verificou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas" do manual do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC, a definição de metas para os indicadores de desempenho estabelecidos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.2.5 EVIDÊNCIAS

- Catálogo de Serviços de TIC;
- Imagens capturadas da ferramenta *iTop*;
- Manual do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC.

2.2.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

O aprimoramento do processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC contribui para a tomada de decisão acerca de dos projetos e investimentos em TIC, melhoria na gestão de recursos, padronização dos serviços informatizados, além da agilidade na resposta às solicitações dos usuários.

2.3 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.

2.3.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

- definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas;
- definição dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, contendo, no mínimo, a descrição das atividades de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

gerenciamento, controle e previsão de desempenho, utilização e cargas de trabalho dos serviços e dos componentes individuais de TI; e

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

2.3.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de gerenciamento de capacidade de TI, embora estivesse formalmente instituído, não estava implementado.

Verificou-se, ainda, que o processo não trata dos gerenciamentos específicos de capacidade de negócio, de serviço e de componente, bem como não prevê, entre outras, atividades para controlar a capacidade dos componentes individuais de TI que constituem os serviços e a capacidade para atendimento dos níveis de serviço acordados.

Por fim, observou-se que não foram definidos indicadores e metas, com vistas à melhoria contínua do processo.

2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que revisou o manual do Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC definindo os subprocessos de capacidade de negócio, capacidade de serviços e capacidade de componentes, descrevendo todas as atividades.

Informou, ainda, que as metas e indicadores foram definidos no manual do referido processo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC, verificou-se, na seção "4 - Atividades", a definição dos subprocessos "Gerenciar capacidade do negócio" e "Gerenciar capacidade de serviços e componentes", ambos contemplando a descrição de suas respectivas atividades.

Constatou-se, ainda, na seção "5 - Indicadores e Metas" do manual do Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC, a definição do indicador "Número de incidentes relacionados à capacidade" e de sua meta.

Contudo, no tocante à efetiva implementação do processo de gerenciamento de capacidade de TIC, informou o TRT que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, que se encontra em fase final de contratação.

Acerca disso, a fim de evitar o retrabalho na implantação do processo de gerenciamento de capacidade de TIC, corrobora-se a estratégia do TRT de aguardar a iminente implementação da nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, para a efetiva implementação do processo.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processos de Gerenciamento de Capacidade de TIC - seções 4 e 5.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.4 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.

2.4.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore e implante seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos:

- definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI;
- definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

2.4.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, embora estivesse formalmente instituído, não estava implementado.

Verificou-se, ainda, que não foram definidas as atividades de gerenciamento e melhoria da disponibilidade dos serviços e componentes de TI, além da ausência de previsão de mensuração dos indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços de TI.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Por fim, observou-se que não foram definidos indicadores e metas, com vistas à melhoria contínua do processo.

2.4.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que as atividades gerenciar e aperfeiçoar a disponibilidade dos serviços foram definidas na revisão do fluxo do processo, manual e anexos, bem como estabeleceu indicadores para cada serviço dentro da revisão dos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Como evidências, encaminhou o manual do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC e o Acordo de Nível de Serviço - ANS.

2.4.4 ANÁLISE

A partir da Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022, verificou-se que o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC e de gerenciamento de acordos de nível de serviços essenciais de TIC encontram-se formalizados.

Da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC, verificou-se, na seção "4 - Atividades", a definição das atividades "Gerenciar disponibilidade" e "Aperfeiçoar disponibilidade".

Na mesma esteira, constatou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas", a definição do indicador "Número de incidentes relacionados à disponibilidade", com vista à sua melhoria contínua, bem como dos indicadores de "Confiabilidade", "Sustentabilidade" e "Disponibilidade" para



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

seus serviços de TIC e o estabelecimento das respectivas metas.

O TRT ainda acrescentou que estes indicadores serão aferidos a partir da formalização dos novos acordos de nível de serviço.

Por fim, no tocante à efetiva implementação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, informou o TRT que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC e que esta se encontra em fase final de contratação.

Acerca disso, assim como tratado anteriormente, a fim de evitar o retrabalho na implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, corrobora-se a estratégia do TRT de aguardar a iminente implementação da nova ferramenta de gestão de serviços de TIC.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.4.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC - seções 4 e 5;
- Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022.

2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.5 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

2.5.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos:

- controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças;
- aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; e
- sugestão de impacto e urgência nas requisições de mudanças (RdMs).

2.5.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se, a partir da análise processo de gerenciamento de mudanças de TI, na atividade "Avaliar e priorizar mudanças em pauta", que, apesar dos impactos no ambiente serem analisados, não há menção à avaliação e classificação dos riscos envolvidos na mudança.

No mesmo sentido, verificou-se que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho, estes não são mensurados e não houve a definição das respectivas metas com vistas à sua melhoria contínua.

Por fim, verificou-se que não consta no modelo de Requisição de Mudança e Liberação (RdM) um campo para a sugestão do impacto e urgência da mudança requerida.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que a atividade de avaliação e classificação de mudanças foi revista e que controles internos foram definidos para garantir a análise dos riscos envolvidos nas mudanças.

Destacou que, a partir de agora, os riscos devem ser avaliados pelo Comitê de Mudanças, que o formulário de avaliação e priorização das mudanças foi aprimorado, que as metas dos indicadores foram definidas no manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC e que serão aferidas a partir da data da formalização da revisão.

Por fim, informou que a sugestão de impacto e urgência foi implementada no formulário de Requisição de Mudança.

2.5.4 ANÁLISE

A partir da análise do Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC, verificou-se, na seção "4 - Atividades", na atividade "Avaliar e priorizar mudanças em pauta", o estabelecimento de controles internos com vista a garantir a avaliação e classificação dos riscos na mudança.

Por exemplo, a definição que o Comitê Consultivo de Mudanças - CMM deverá avaliar e aprovar a análise de riscos e priorização elaborada pelo solicitante e disponibilizada na RdM.

Constatou-se, ainda, na seção "5 - Indicadores e Metas" do referido manual, a definição das metas dos indicadores: "Quantidade de mudanças implantadas", "Percentual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

de mudanças implantadas por área de TIC”, “Percentual de mudanças emergenciais implantadas” e “Percentual de mudanças encerradas”.

Contudo, no tocante à aferição dos referidos indicadores de desempenho, informou o TRT, em resposta à consulta realizada via mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023, que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, que irá suplantará a ferramenta em uso.

Acerca disso, entende-se que a implantação de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC certamente facilita a aferição dos indicadores e cumprimento das metas estabelecidas. No entanto, considerando que o processo encontra-se efetivamente implementado, e que, segundo a previsão do TRT, a implantação da ferramenta será a partir de 2024, reitera-se que o Tribunal faça a aferição dos indicadores com vista à melhoria contínua do processo, na medida do possível.

Por fim, verificou-se, no Anexo II, seção “6 - Requisição de Mudança”, a definição dos campos para a indicação do impacto e urgência da mudança requerida.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.5.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC - seções 4 e 5;
- Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC, Anexo II - Modelo de Requisição de Mudança - seção 6;
- Mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023.

2.5.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.6 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI.

2.6.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos:

- 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;
- aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua;
- controles internos que assegurem a sua plena observância.

2.6.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI não contempla a previsão de especificação dos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

atributos relevantes para cada IC na etapa de identificação dos itens de configuração (ICs).

Verificou-se, ainda, que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho, estes não são mensurados e não houve a definição das respectivas metas com vistas à melhoria contínua do processo.

Por fim, em que pese o processo prever a manutenção de uma BDGC com o registro dos ICs e seus relacionamentos, constatou-se a inexistência do registro dos relacionamentos dos ICs.

2.6.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que revisou o manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC a fim de atender às recomendações exaradas pelo CSJT.

2.6.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC, verificou-se, nas seções "3.5.1 "Regras Gerais sobre Itens de Configuração" e "4 - Atividades", ações que vão ao encontro desta recomendação, como a definição das atividades "Identificar ICs" e "Especificar ou atualizar atributos", na seção "4.1 Subprocesso - Manter configuração".

Verificou-se, ainda, na seção "5 - Indicadores e Metas", o estabelecimento de metas dos indicadores "Quantidade de itens de configuração controlados", "Percentual de não conformidade" e "Quantidade de atualizações na BDGC".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Contudo, no tocante à aferição dos referidos indicadores de desempenho, informou o TRT, em resposta à consulta realizada via mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023, que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, que irá suplantará a ferramenta em uso.

Acerca disso, assim como em outros processos, entende-se que a implantação de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC certamente facilita a aferição dos indicadores e cumprimento das metas estabelecidas. No entanto, considerando que o processo encontra-se efetivamente implementado, e que, segundo a previsão do TRT, a implantação da ferramenta será a partir de 2024, reitera-se que o Tribunal faça a aferição dos indicadores com vista à melhoria contínua do processo, na medida do possível.

Por fim, verificou-se, na seção "3.5.1 - Considerações gerais sobre itens de configuração", o estabelecimento de controles internos, com vista a assegurar a plena observância do processo de trabalho.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.6.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC - seções 3.5.1, 4.1 e 5;
- Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022;
- Mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.6.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.7 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI.

2.7.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos:

- plano de liberação que contemple, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e
- aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua.

2.7.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que a atividade "8.1.2 - Planejar implantação da liberação", do processo de liberação e implantação de serviços de TI, indica a elaboração do plano de liberação, mas sem o detalhamento de quais procedimentos devem ser executados, entre eles, a transferência de conhecimentos para os usuários.

Ainda em relação ao processo, verificou-se que, apesar de haver a definição de indicadores de desempenho, estes não são mensurados e não houve a definição das respectivas metas com vistas à sua melhoria contínua.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.7.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que revisou o manual do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TIC, a fim de atender às recomendações exaradas pelo CSJT.

2.7.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TIC, verificou-se, em seu Anexo II - Modelo para Elaboração do Plano de Liberação e Implantação, "Seção 7 - Transferência de conhecimento", a previsão de campo para informar como será feita a transferência de conhecimento para os usuários no caso de alteração ou novos serviços de TIC.

Verificou-se, ainda, na seção "5 - Indicadores e Metas", o estabelecimento de metas para os indicadores "Percentual de liberações/implantações por área de TIC" e "Percentual de implantações por plano".

Contudo, no tocante à aferição dos referidos indicadores de desempenho, informou o TRT, em resposta à consulta realizada via mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023, que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, que irá suplantará a ferramenta em uso.

Acerca disso, assim como em outros processos, entende-se que a implantação de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC certamente facilita a aferição dos indicadores e cumprimento das metas estabelecidas. No entanto,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

considerando que o processo encontra-se efetivamente implementado, e que, segundo a previsão do TRT, a implantação da ferramenta será a partir de 2024, reitera-se que o Tribunal faça a aferição dos indicadores, com vista à melhoria contínua do processo, na medida do possível.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.7.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI - seção 5;
- Anexo II - Modelo para Elaboração do Plano de Liberação e Implantação - seção 7;
- Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022;
- Mensagem de correio eletrônico, em 29/8/2023.

2.7.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.8 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.

2.8.1 RECOMENDAÇÃO

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

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
- controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

2.8.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o Tribunal não possui processo de gerenciamento de conhecimento de TI formalmente definido.

Destaca-se que, apesar de o Tribunal dispor de procedimento automatizado de registro de procedimentos de conhecimento, não se trata de um processo de gerenciamento de conhecimento de TI definido e implementado, pois inexistem controles que assegurem manutenção contínua das informações nas bases de conhecimento de TI no TRT.

2.8.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que o fluxo e o manual do processo de trabalho, além de seus anexos, foram criados atendendo todas as recomendações apontadas e que o processo de gerenciamento de conhecimento TIC está sendo executado.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.8.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminhada, verificou-se que o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC foi formalmente instituído, conforme a Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022.

Verificou-se, ainda, no manual do processo de trabalho, a definição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos, seção "3.8 - Papéis e Responsabilidades", a descrição das atividades, seção "4 - Atividades", e o estabelecimento de controles internos com vista à integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, seção "3.6 - Interfaces com demais Processos".

Na mesma esteira, constatou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas", a definição dos indicadores "Quantidade de registros de conhecimento alterados ou incluídos" e "Quantidade de acessos às bases de conhecimento por período", bem como suas respectivas metas.

Por fim, constatou-se a efetiva implementação do processo a partir do Relatório nº 1/2023 - Auditoria de Conhecimento TIC, bem como pelos registros realizados na base de conhecimento por meio da ferramenta de gestão de serviços - Assyst.

Isto posto, considera-se a recomendação implementada.

2.8.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC - seções 3.6, 3.8, 4 e 5;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- Portaria TRT SGP GP n° 122/2022, de 26/5/2022;
- Relatório n° 1/2023 - Auditoria de Conhecimento de TIC;
- Amostra de registros da base de conhecimento na ferramenta Assyst.

2.8.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.8.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

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

2.9 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.

2.9.1 RECOMENDAÇÃO

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

- papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
- procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS);
- interface com o processo de gerenciamento de incidentes; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

2.9.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o Tribunal não possui processo de gerenciamento de eventos de TI formalmente definido.

2.9.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que o fluxo e o manual do processo de trabalho, além de seus anexos, foram criados atendendo todas as recomendações apontadas.

2.9.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminhada, verificou-se que o Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC foi formalmente instituído, conforme a Portaria TRT SGP GP nº 122/2022, de 26/5/2022.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Da análise do manual do processo de trabalho, verificou-se a definição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos, seção "3.8 - Papéis e Responsabilidades", a descrição das atividades contendo os itens mínimos previstos, seção "4 - Atividades", e a definição dos procedimentos que permitem comparar o desempenho e comportamento operacional com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço na atividade "Monitorar ambiente".

Na mesma esteira, constatou-se, na seção "3.6 - Interfaces com demais Processos", a previsão de interface com o processo de gerenciamento de incidentes, indo ao encontro da recomendação.

Por fim, verificou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas", a definição dos indicadores "Índices de eventos registrados por área de TIC" e "Índice de eventos de TIC revisados", bem como suas respectivas metas.

Contudo, no tocante à efetiva implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, informou o TRT que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC e que esta se encontra em fase final de contratação.

Acerca disso, assim como tratado em outros processos, a fim de evitar o retrabalho na implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, corrobora-se a estratégia do TRT de aguardar a implementação da nova ferramenta de gestão de serviços de TIC.

Isto posto, considera-se a recomendação em implementação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.9.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC - seções 3.6, 3.8, 4 e 5;
- Portaria TRT SGP GP N° 122/2022, de 26/5/2022.

2.9.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.10 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.

2.10.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.10.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de gerenciamento de incidentes de TI, apesar de possuir a definição de indicadores de desempenho, não estabeleceu as respectivas metas, com vistas à melhoria contínua do processo.

2.10.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício n° 098/2022, de 26/5/2022, que definiu as metas dos indicadores de desempenho, conforme recomendado, e que irá realizar a aferição mediante formalização da revisão do processo de trabalho.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.10.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC, verificou-se, na seção “5 - Indicadores e Metas”, o estabelecimento de metas para os indicadores de desempenho, entre eles: “Percentual de incidentes que geraram problemas”, “Percentual de incidentes escalados” e “Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs/ANOs)”.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.10.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC - seção 5.

2.10.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.10.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas para o processo de gerenciamento de incidentes de TIC impulsiona a eficiência operacional e contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.11 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.

2.11.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua.

2.11.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de gerenciamento de cumprimento de requisições de TI, apesar de possuir a definição de indicadores de desempenho, não estabeleceu as respectivas metas, com vistas à melhoria contínua do processo

2.11.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que definiu as metas dos indicadores de desempenho, conforme recomendado, e que irá realizar a aferição mediante formalização da revisão do processo de trabalho.

2.11.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC, verificou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas", o estabelecimento da meta para o indicador de desempenho "Percentual de requisições que foram atendidas nos tempos acordados (conforme ANSs/ANOs)".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.11.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC - seção 5.

2.11.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.11.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas para o processo de gerenciamento de cumprimento de requisições de TIC impulsiona a eficiência operacional e contribui para a melhoria contínua na sustentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários do Tribunal.

2.12 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.

2.12.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos:

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.12.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no relatório final da auditoria, verificou-se que, apesar de o Tribunal possuir o processo de gerenciamento de problemas de TI definido e formalizado, este não se encontrava efetivamente implantado.

Além disso, em que pese haver no citado processo a definição de indicadores de desempenho, constatou-se que não foram estabelecidas suas respectivas metas, com vistas à melhoria contínua do processo.

2.12.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício nº 098/2022, de 26/5/2022, que definiu as metas dos indicadores de desempenho, conforme recomendado, e que irá realizar a aferição mediante formalização da revisão do processo de trabalho.

Informou, ainda, que os controles internos para assegurar a plena observância do processo foram definidos na revisão do fluxo do processo e, sobretudo, no aprimoramento do seu manual.

2.12.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, verificou-se, na seção "5 - Indicadores e Metas", o estabelecimento de metas dos indicadores de desempenho, entre eles: "Quantidade de problemas registrados", "Percentual de problemas resolvidos" e "Percentual de problemas fechados com solução definitiva".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

No tocante à observância do processo de trabalho, constatou-se, na seção "3.5 - Regras Gerais", controles internos voltados para o registro de problemas, associação de incidentes com problemas, cancelamento de problema e definição de prioridade de problema, além dos modelos nos anexos "II - Parecer Técnico", "III - Registro de Problemas", IV - Relatório de Análise do Problema" e V - Relatório de Recorrências e Tendências", no referido manual.

Contudo, quanto à efetiva implementação do referido processo, assim como ocorreu com os processos de gerenciamento da capacidade, disponibilidade e eventos de TIC, o TRT informou que aguarda a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC e que esta se encontra em fase final de contratação.

Acerca disso, conforme tratado em outros processos, a fim de evitar o retrabalho na implantação do processo de gerenciamento de problemas de TIC, corrobora-se a estratégia do TRT de aguardar a iminente implementação da nova ferramenta de gestão de serviços de TIC.

Sendo assim, considera-se a recomendação em implementação.

2.12.5 EVIDÊNCIAS

- Manual do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC - seções 3.5 e 5, anexos II, II, IV e V.

2.12.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

3. CONCLUSÃO

Quanto ao monitoramento do cumprimento das deliberações constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, referentes à área de Tecnologia da Informação e Comunicação, constatou-se empenho do Tribunal Regional em cumprir as 12 recomendações exaradas pelo Plenário do CSJT, encontrando-se 5 efetivamente implementadas e 7 em implementação, conforme detalha o quadro abaixo:

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
I. Recomendar ao TRT da 23ª Região que:					
1. aprimore seu processo de gerenciamento de nível de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: 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 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.	X				
2. aprimore seu processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TI, incluindo os seguintes elementos: 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; revisão do catálogo de serviço técnico, de forma a	X				



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
conter, no mínimo, os relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs); e definição de metas para os indicadores de desempenho do processo, com vistas à sua melhoria contínua					
3.aprimore e implante seu processo de gerenciamento de capacidade de TI, incluindo os seguintes elementos: definição do subprocesso de capacidade de negócio, contendo, no mínimo, a descrição das atividades previstas; 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 definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua		X			
4.aprimore e implante seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo os seguintes elementos: definição das atividades gerenciar e melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TI; definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI; e definição de indicadores e metas, com vistas à sua		X			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
melhoria contínua					
5.aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo os seguintes elementos: controles internos que garantam a avaliação e classificação dos riscos envolvidos nas mudanças na etapa de avaliação e priorização das mudanças; aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; e sugestão de impacto e urgência nas requisições de mudanças (RdMs)		X			
6.aprimore seu processo de gerenciamento de configuração e ativos de TI, incluindo os seguintes elementos: 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; aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua; controles internos que assegurem a sua plena observância		X			
7.aprimore seu processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI, incluindo os seguintes elementos: plano de liberação que contemple, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários; e aferição dos indicadores e definição de metas do processo, com vistas à sua melhoria contínua		X			
8.defina, aprove formalmente e implante	X				



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
incidentes de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua					
11.aprimore seu processo de cumprimento de requisições de TI, definindo as metas para os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua	X				
12.aprimore e implante seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: definição de metas dos indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua; e controles internos que assegurem a sua plena observância		X			
TOTALIZAÇÃO	5	7	0	0	0

Nesse cenário, tem-se, como recomendações implementadas, o aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC; o aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; a definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC; o aprimoramento do processo de gerenciamento de incidentes de TIC; e o aprimoramento do processo de cumprimento de requisições de TIC.

Outrossim, encontram-se em implementação os processos de gerenciamento de capacidade; de disponibilidade; de eventos e de problemas de TIC, aguardando a aquisição de nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, em fase final de contratação, além dos processo de gerenciamento de liberação e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

implantação de serviços de TI, de gerenciamento de configuração e ativos de TI e de gerenciamento de mudanças de TI, pois ainda carecem da aferição dos indicadores de desempenho e cumprimento de metas.

Acerca disso, impende ressaltar que, de fato, a implementação dos processos de gerenciamento de TIC requer esforço das equipes técnicas. Nesse sentido, corrobora-se a estratégia do TRT de aguardar a iminente implementação da nova ferramenta de gestão de serviços de TIC, para a efetiva implementação do processo.

Diante do aprimoramento na gestão de serviços de TIC do órgão, as ações concluídas minimizam os riscos relacionados ao gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Tribunal.

Quanto às recomendações que se encontram em implementação, reitera-se a necessidade de sua efetiva implementação pelo Tribunal, ressaltando-se que estas serão avaliadas em futuras auditorias desta Secretaria.

Por essa razão, entende-se desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do CSJT, acerca do cumprimento das deliberações constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 pelo Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região.

4. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- 4.1.** considerar implementadas, pelo TRT da 23^a Região, as recomendações relativas: ao aprimoramento do processo de gerenciamento de nível de serviço de TIC; ao aprimoramento do processo de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC; ao aprimoramento do processo de gerenciamento de incidentes de TIC; e ao aprimoramento do processo de cumprimento de requisições de TIC, constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 (itens 1, 2, 8, 10 e 11);
- 4.2.** considerar em implementação, pelo TRT da 23^a Região, as recomendações relativas: ao aprimoramento e implantação do processo de gerenciamento de capacidade de TIC; ao aprimoramento e implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC; ao aprimoramento do processo de gerenciamento de mudanças de TIC; ao aprimoramento do processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC; ao aprimoramento do processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC; à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC; e ao aprimoramento e implantação do processo de gerenciamento de problemas de TIC, constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 (itens 3, 4, 5, 6, 7, 9 e 12);
- 4.3.** Alertar o TRT da 23^a Região acerca da necessidade de concluir a implementação das recomendações exaradas pelo CSJT que ainda se encontram em curso;
- 4.4.** Oficiar ao TRT da 23^a Região, a fim de cientificá-lo da decisão;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4.5. Arquivar os presentes autos.

Brasília, 31 de agosto de 2023.

RAFAEL ALMEIDA DE PAULA

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

LIVIO MAURO BASTOS DA COSTA

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

RILSON RAMOS DE LIMA

Secretário de Auditoria
SECAUDI/CSJT