

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

Relatório de Monitoramento

(CSJT-MON-2307-91.2023.5.90.0000)

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 2ª Região

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

Data de publicação do Acórdão: 18/02/2022

Novembro/2023

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES	6
2.1	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.....	6
2.2	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.	8
2.3	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO DE TI.	10
2.4	INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.	14
2.5	FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.....	17
3.	CONCLUSÃO.....	19
4.	PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO	22



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do monitoramento da implementação, pelo TRT da 2ª 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 n° 181/2022.

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

Cabe ressaltar que o escopo deste relatório abrange as 5 (cinco) recomendações direcionadas ao Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, conforme resumo abaixo:

- I- aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo a definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI;
- II- aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo a revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo: as



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

III- defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo:

- a) descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas;
- c) controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e
- d) definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

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

- a) papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- b) detalhamento das atividades previstas, contendo, no mínimo: detecção, classificação e resposta aos eventos;
- c) procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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.

V- 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.

Para a realização desta segunda etapa de monitoramento, solicitou-se ao Tribunal Regional, mediante a RDI n° 006/2023, de 24/5/2023, o preenchimento de questionário eletrônico, com vista ao encaminhamento de documentos e informações hábeis a demonstrar a adoção das providências determinadas pelo Plenário do CSJT.

Na mesma esteira, verificou-se a informação prestada pelo TRT a partir do Ofício GP TRT2 n° 212/2022, de 22/6/2022, além de mensagem de correio eletrônico, em 15/9/2023.

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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 DISPONIBILIDADE DE TI.

2.1.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo a definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI.

2.1.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no Relatório de Auditoria, verificou-se que não houve a definição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade para os serviços TI.

2.1.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício GP TRT2 n° 212/2022, de 22/6/2022, que o processo foi aprimorado conforme recomendado pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade revisado e os gráficos de aferição de indicadores de desempenho.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.1.4 ANÁLISE

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, verificou-se, na Seção 12, a definição de indicadores de desempenho e metas, observando os aspectos de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços de TI, sendo eles: PDSC - Percentual de disponibilidade média, considerando-se os serviços críticos suportados pelo Tribunal; TEMEISC - Tempo médio entre indisponibilidades, considerando-se os serviços críticos (em horas) suportados pelo Tribunal; Tmprsc - Tempo médio para restaurar o serviço, considerando-se os serviços críticos (em horas) suportados pelo Tribunal e TMEFSC - Tempo médio entre falhas, considerando-se os serviços críticos (em horas) suportados pelo Tribunal.

Além disso, constatou-se que o TRT aferiu os indicadores de desempenho definidos, no período de maio/2022 a setembro/2023, conforme gráficos encaminhados via mensagem de correio eletrônico, em 15/09/2023.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.1.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Disponibilidade - Seção 12;
- Gráficos de aferição de indicadores de desempenho.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.1.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.1.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição e a aferição de indicadores de desempenho para o serviço de gerenciamento de disponibilidade de TIC proporcionam informações críticas para a tomada de decisões, a melhoria contínua e o cumprimento dos acordos de nível de serviço, resultando em serviços de TI mais confiáveis e alinhados com as necessidades do negócio.

2.2 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TI.

2.2.1 RECOMENDAÇÃO

Aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo a revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo: as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

2.2.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no Relatório de Auditoria, verificou-se que o modelo de Requisição de Mudança (RdM) utilizado no processo não contempla a definição de responsabilidades e procedimentos de escalada para cada solicitação de mudança a ser tratada pelo processo.



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 GP TRT2 n° 212/2022, de 22/6/2022, que o processo foi aprimorado conforme recomendado pelo CSJT.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Mudanças revisado e o modelo do formulário de requisição de mudança - RdM.

2.2.4 ANÁLISE

A partir da análise do modelo do formulário de requisição de mudança (RdM), encaminhado pelo TRT via mensagem de correio eletrônico, em 15/09/2023, verificou-se que há a indicação das responsabilidades das autoridades de mudança, isto é, para cada solicitação de mudança, deve ser informado o dono da mudança; o representante técnico; o representante do negócio; o aprovador da mudança e o aprovador adicional à implantação.

Quanto aos procedimentos de escalada, verificou-se que, no planejamento da mudança, deve haver a definição da sequência de escalada para tratar questões relativas a desvios durante a execução das mudanças.

Constatou-se, ainda, que existe a definição de uma sequência de escalada padrão, qual seja: 1° nível - dono da mudança; 2° nível - representante técnico; e 3° nível - representante do negócio (se aplicável).

Convém ressaltar que o processo ainda prevê que a sequência de escalada padrão poderá vir a ser alterada, conforme a necessidade ou criticidade da mudança.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Do exposto, conclui-se que a recomendação exarada pelo CSJT foi implementada.

2.2.5 EVIDÊNCIAS

- Formulário do modelo de requisição de mudança.

2.2.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.2.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição das responsabilidades das autoridades de mudança e dos procedimentos de escalada contribui para um processo de gerenciamento de mudanças de TIC mais eficiente, preciso e controlado, resultando em benefícios que incluem maior eficiência operacional e mitigação dos riscos relacionados às mudanças realizadas.

2.3 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO de TI.

2.3.1 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.

2.3.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no Relatório de Auditoria, verificou-se que, apesar de existirem controles no processo de gerenciamento de incidentes para a manutenção contínua da base de conhecimento, estes não são suficientes para substituir a definição do processo de gerenciamento de conhecimento de TI.

2.3.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico anexo à RDI nº 006/2023, de 24/5/2023, que definiu, formalizou e implantou o processo de gerenciamento de conhecimento de TI.

Como evidências, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TI e a Portaria GP nº 52, de 19/12/2022.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.4 ANÁLISE

A partir da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se a formalização do processo de gerenciamento de conhecimento de TI, conforme a Portaria GP n° 52, de 19/12/2022.

Constatou-se, ainda, no referido processo de trabalho, a descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos (“Seção 10 – Papéis e responsabilidades”); a descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas (“Seção 15 – Atividades do processo”); e a definição de indicadores e metas na Seção “12 – Indicadores de desempenho”.

No tocante à manutenção da base de conhecimento, verificou-se, na Seção “9 – Interfaces com outros processos ou funções”, o estabelecimento da interface com os processos de gerenciamento de incidentes, de liberação e implantação, de problemas e de incidentes cibernéticos, o que assegura a integração desses processos com o processo de gerenciamento de conhecimento.

Quanto à integração com o processo de gerenciamento de mudança, cabe ressaltar que, conforme definido no *framework ITIL v3*, o processo de gerenciamento de mudança antecede e inter-relaciona-se com o processo de gerenciamento de liberação e implantação no ciclo de vida de serviço.

Portanto, uma vez definida a integração com o processo de gerenciamento de liberação e implantação, constata-se que as informações constantes do processo de gerenciamento de mudança de TIC também serão atualizadas na



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

base de conhecimento de serviço, visto o inter-relacionamento desses dois processos.

Da mesma forma, em relação à integração com o processo de gerenciamento de configuração, impende ressaltar que os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas e de liberação e implantação, são os principais processos que promovem atualizações no banco de dados de gerenciamento de configuração - BDGC, repositório de dados do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviços - SGCS, que são relevantes para o processo de gerenciamento de conhecimento.

Sendo assim, considerando as interfaces previstas com os processos supracitados, considera-se que a integração com o processo de gerenciamento de configuração também está assegurada.

Por fim, verificou-se a implementação do processo de trabalho a partir da aferição do indicador "QCAPN - Quantidade de conhecimento atualizado pelo primeiro nível de suporte de TIC", no período de setembro de 2022 à maio de 2023, variando entre 40 a 43 itens de conhecimento cadastrados/atualizados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.3.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC - Seções 9,10,12 e 15;
- Portaria GP nº 52, de 19/12/2022.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

2.3.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.3.7 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.

2.4 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.

2.4.1 RECOMENDAÇÃO

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- 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 de Auditoria, verificou-se que o TRT não possuía o processo de gerenciamento de eventos formalmente instituído e que havia a previsão de sua definição no primeiro semestre de 2021.

2.4.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do preenchimento do questionário eletrônico, anexo à RDI nº 006/2023, de 24/5/2023, que o processo de gerenciamento de eventos foi aprovado pelo Comitê Gestor de TIC e está em fase de aprovação no Comitê de Governança de TIC, com vista à sua formalização.

Encaminhou, como evidência desse trâmite, as duas últimas atas de reunião do Comitê de Governança de TIC, além do Processo de Gerenciamento de Eventos e do respectivo fluxo.

2.4.4 ANÁLISE

Da análise do Processo de Gerenciamento de Eventos encaminhado pelo Tribunal, verificou-se a descrição das responsabilidades do Analista de Eventos, na Seção "10 - Papéis e responsabilidades"; o detalhamento das atividades previstas, contendo a detecção, a classificação (Monitorar eventos) e a resposta ao evento (Fechar evento), na Seção "15 - Atividades do processo"; o estabelecimento das interfaces com os processos de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, cumprimento de requisição e de gestão de incidentes cibernéticos, na Seção "9 - Interface com outros processos ou



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

funções”; e a definição do indicador “QCM – Quantidade de Controles Monitorados” e suas metas, na Seção “12 – Indicadores de desempenho”.

Quanto à definição dos procedimentos que permitam comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS), não consta referência explícita aos acordos de nível de serviço no processo de trabalho.

Entretanto, verificou-se, na Seção “11.1 Política de categorização dos eventos”, a definição das seguintes categorias de eventos:

“Aviso: evento gerado quando um serviço ou item de configuração (IC) atingiu um valor/quantidade limite indicando que uma análise precisa ser feita e, por ventura, providências precisem ser tomadas para se evitar uma falha...”

“Exceção: identifica que uma determinada situação predefinida não está funcionando conforme o previsto. Ele pode representar uma falha total, uma funcionalidade prejudicada ou um desempenho degradado ou falha de segurança...”.

Da análise das definições das categorias de eventos, infere-se que a referência às expressões “valor/quantidade limite”, “situação predefinida” e “conforme previsto”, presentes na definição das categorias dos eventos supracitados, reportam-se aos níveis de serviços acordados, atendendo à recomendação exarada pelo CSJT.

Por fim, a partir da documentação encaminhada via mensagem de correio eletrônico do TRT, em 15/09/2023, verificou-se que o processo de gerenciamento de eventos de TIC não se encontra formalizado, apesar de ter sido aprovado pelo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Comitê de Tecnologia de TIC - CTIC e publicado na intranet do Tribunal.

Portanto, conclui-se que a implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC encontra-se em andamento, logo se considera a recomendação em implementação.

2.4.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Eventos - Seção 9, 10, 11.1, 12 e 15;
- Nota de esclarecimento, de 23/6/2023;
- Atas de reunião do Comitê de Governança;
- Documento de aprovação da CTIC, de 15/9/2023;
- Imagem capturada da intranet do TRT.

2.4.6 CONCLUSÃO

Recomendação em implementação.

2.5 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.

2.5.1 RECOMENDAÇÃO

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

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- controles internos que assegurem a sua plena observância.

2.5.2 SITUAÇÃO QUE LEVOU À PROPOSIÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

Conforme exposto no Relatório de Auditoria, verificou-se que, apesar de formalmente estabelecido, o processo não vem sendo observado no âmbito do Tribunal.

Constatou-se, ainda, não haver a definição de metas para os indicadores de desempenho do referido processo de trabalho.

2.5.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E COMENTÁRIOS DO GESTOR

Informou o Tribunal, a partir do Ofício GP TRT2 n° 212/2022, de 22/6/2022, que atendeu às recomendações exaradas pelo CSJT.

Como evidência, encaminhou o Processo de Gerenciamento de Problemas revisado.

2.5.4 ANÁLISE

A partir da análise do manual do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, verificou-se, na Seção "12 - Indicadores de desempenho", o estabelecimento de metas dos indicadores de desempenho, assim definidos: "PPAC - Quantidade de percentual de problemas acompanhados" e "TPEA - Total de problemas em aberto".

No tocante à observância do processo de trabalho, constatou-se, na Seção "11 - Políticas", controles internos voltados para assegurar que o fluxo do processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas, entre



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

eles: a "Política de Conformidade do Processo"; a "Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Problemas"; a "Política de Proprietário de Definição de Problema"; e a "Política de Proatividade do Gerenciamento de Problemas".

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

2.5.5 EVIDÊNCIAS

- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC - Seções 11 e 12.

2.5.6 CONCLUSÃO

Recomendação implementada.

2.5.7 BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA RECOMENDAÇÃO

A definição de indicadores de desempenho e suas respectivas metas no processo de gerenciamento de problemas de TIC é uma prática valiosa para otimizar a eficiência, a qualidade, a visibilidade e a transparência do processo, colaborando na identificação de problemas recorrentes e na melhoria da entrega e sustentação dos serviços informatizados disponibilizados aos usuários do Tribunal.

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 5 recomendações exaradas pelo Plenário



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

do CSJT, encontrando-se 4 efetivamente implementadas e 1 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
1. Recomendar ao TRT da 2ª Região que:					
1. aprimore seu processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, incluindo a definição e aferição de indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes individuais de TI;	X				
2. aprimore seu processo de gerenciamento de mudanças de TI, incluindo a revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), contendo: as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada;	X				
3. defina, aprove formalmente e implante seu processo de gerenciamento de conhecimento de TI, contendo, no mínimo: descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos; descrição das atividades de concepção e manutenção das bases de conhecimento de incidentes e problemas; controles internos que garantam sua integração com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, de configuração, de mudança e de liberação, com vistas à manutenção da base de conhecimento; e definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua;	X				
4. defina, aprove formalmente e implante o		X			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS DELIBERAÇÕES					
DELIBERAÇÃO/ITEM DO ACÓRDÃO	CUMPRIDA OU IMPLEMENTADA	EM CUMPRIMENTO OU EM IMPLEMENTAÇÃO	PARCIALMENTE CUMPRIDA OU PARCIALMENTE IMPLEMENTADA	NÃO CUMPRIDA OU NÃO IMPLEMENTADA	NÃO APLICÁVEL
processo de gerenciamento de 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;					
5. aprimore seu processo de gerenciamento de problemas de TI, incluindo os seguintes elementos: revisão dos indicadores definidos para o processo, de modo a contribuir para a sua melhoria contínua; e controles internos que assegurem a sua plena observância.	X				
TOTAL	4	1	0	0	0

Nesse cenário, tem-se, como recomendações implementadas, o aprimoramento dos processos de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de mudanças de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC; além da definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Outrossim, encontra-se em implementação o processo de gerenciamento de eventos de TIC, aguardando a formalização por norma.

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

Quanto à recomendação que se encontra em implementação, reitera-se a necessidade de sua efetiva implementação pelo Tribunal, ressaltando-se que esta será avaliada 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 2ª Região.

4. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

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

- 4.1. considerar implementadas, pelo TRT da 2ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de disponibilidade de TIC; de gerenciamento de mudanças de TIC e de gerenciamento de problemas de TIC, bem como à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de conhecimento de TIC; constantes do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 (itens 1, 2, 3 e 5);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

- 4.2. considerar em implementação, pelo TRT da 2ª Região, a recomendação relativa à implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC; constante do Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 (item 4);
- 4.2** alertar o TRT da 2ª Região acerca da necessidade de formalização do processo de gerenciamento de eventos de TIC;
- 4.3** oficiar ao TRT da 2ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão;
- 4.4** arquivar os presentes autos.

Brasília, 13 de novembro de 2023.

LIVIO MAURO BASTOS DA COSTA

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

RAFAEL ALMEIDA DE PAULA

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

RILSON RAMOS DE LIMA

Secretário de Auditoria
SECAUDI/CSJT