



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

**ACÓRDÃO**  
**(Conselho Superior da Justiça do Trabalho)**  
**CSPRB/ /**

**AUDITORIA SISTÊMICA. AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DESENVOLVIDOS PELOS TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO NA ÁREA DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO. 1. Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000, que deliberou sobre a auditoria sistêmica de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus. 2. Diante do relatório, estudos e conclusão da área técnica responsável, impõe-se homologar o resultado e o Relatório Final apresentado pela SECAUDI/CSJT na presente Auditoria Sistêmica, a fim de que sejam integralmente adotadas as medidas constantes da Proposta de Encaminhamento. 3. Procedimento de Monitoramento de Auditoria e Obras conhecido e, no mérito, homologado.**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Monitoramento de Auditorias e Obras nº **CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**, em que é Interessado **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**.

Inicialmente, ressalto que a referência "fl." refere-se ao arquivo gerado no processo eletrônico – aba "Visualizar todos (PDFs)".

Trata-se de procedimento de Monitoramento que visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, das recomendações contidas no acórdão proferido nos autos do processo **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, que deliberou sobre a auditoria sistêmica de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau, homologando seu resultado final.

Conforme fls. 81/82, solicitou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, mediante a Requisição de Documentos e Informações n. 007/2023, de 24/05/2023, 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.

Ato contínuo, a Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (SECAUD/CSJT) manifestou-se nos termos do Relatório de Monitoramento, conforme fls. 93/154.

Consta nos autos, ainda, Caderno de Evidências, com documentos relativos ao monitoramento em questão, conforme fls. 155/741, e a Informação SECAUDI/CSJT n. 013/2024 às fls. 742/743.

Processo distribuído a este Conselheiro na forma regimental (fl. 746) e, posteriormente, remetido à conclusão (fl. 749).

É o relatório.

**V O T O**

**I – CONHECIMENTO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Com fundamento no disposto nos art. 37, I, alínea "h", e 122 do Regimento Interno do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, **conheço** do presente procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras.

**II - MÉRITO**

Conforme relatado, o presente procedimento visa acompanhar o cumprimento, por parte do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, das determinações contidas no acórdão proferido nos autos do processo **CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000**, que deliberou sobre a auditoria sistêmica de levantamento e avaliação da gestão de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus.

No referido processo, o Plenário deste Conselho homologou o Relatório final de Auditoria Sistêmica 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. Ao final, determinou o encaminhamento de cópia do relatório aos Tribunais Regionais do Trabalho auditados, a fim de que tomassem ciência da avaliação realizada e adotassem as providências para o atendimento das propostas então homologadas.

No propósito de promover a análise do plano de ação apresentado e o acompanhamento de sua execução, solicitou-se ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região [RDI n. 007/2023 de 24/05/2023, fls. 81/82] 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.

A Secretaria de Auditoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, após a análise dos documentos, dos dados e das informações encaminhadas pelo Tribunal de Origem acerca do cumprimento das recomendações, elaborou o Relatório de Monitoramento de Maio/2024 no qual apresenta uma análise



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

pormenorizada acerca do cumprimento das recomendações dispostas no acórdão, destacando-se os seguintes trechos (fls. 101/145):

**“2 - ANÁLISE DO ATENDIMENTO DAS DETERMINAÇÕES**

**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 o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos;
- 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;
- 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
- 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.

(...)

**2.1.4 - ANÁLISE**

A partir da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços, seção 11, a descrição das atividades voltadas para a realização da pesquisa de satisfação do negócio, como:

“Identificar público alvo para pesquisa”; “Elaborar questionário para a pesquisa”; e “Publicar resultados da pesquisa”, dentre outras. Além disso, foi definido formulário de pesquisa de satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço, aprovado pelo Subcomitê de TIC, em 22/3/2023.

Portanto, considera-se atendido o item desta recomendação que trata do estabelecimento de controles internos que assegurem o monitoramento da satisfação do negócio com os acordos de nível de serviço estabelecidos.

Quanto à definição de controles internos que assegurem a integração do processo de gerenciamento de nível de serviço de TI 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-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços, seção 2 "Gerenciamento de nível de serviços - Negociação do ANS", e, na seção 3, "Gerenciamento de nível de serviços - Gestão de Desempenho", a definição das interfaces com os três processos de gerenciamento supracitados.

No tocante à efetiva implantação dessas integrações, verificou-se que a integração com o processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC foi realizada a partir do relatório de acompanhamento dos ANSs que mede o percentual de incidentes resolvidos dentro do "Tempo de Resolução" dos chamados do tipo "Incidentes".

Quanto ao processo de gerenciamento de capacidade de TIC, informou o Tribunal que ainda não foi possível implantar a integração devido à necessidade de adaptação da ferramenta de monitoramento com a solução de gerenciamento de serviços de TIC.

Por fim, referente ao processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC, apesar de também não encontrar-se implantada a integração, informou o TRT que está planejada para ser realizada com base na quantidade de chamados da categoria "Indisponível".

Sendo assim, considera-se parcialmente atendido este item da recomendação.

Quanto ao aprimoramento dos acordos de nível de serviço, informou o TRT que atendeu este item da recomendação com base na estratégia de renegociação de um novo acordo de nível de serviço (ANS), com as metas de qualidade e desempenho, para os novos serviços a serem incluídos no Catálogo de Serviços de Negócio e sob demanda para os serviços que já existem, isto é, em caso de demandas feitas pelos gestores executivos ou gestores negociais para repactuação de um ANS, o mesmo será feito conforme o novo padrão que aponta os atributos mencionados anteriormente.

Como exemplo dos aprimoramentos nos ANSs já firmados pelo TRT, verificou-se, no documento "ANS\_PJe", a repactuação, sob demanda, do acordo de nível de serviço denominado "Disponibilidade e tempos de resolução do PJe" com o objetivo de estabelecer metas de qualidade e de desempenho para a execução do serviço Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe). Da mesma forma, porém voltado para atender um novo serviço, foi elaborado um acordo de nível de serviço denominado "Tempos de resolução de chamados e disponibilidade para o Serviço Robô Preá", observando o novo padrão de pactuação do nível de serviço, evidenciado no arquivo denominado "ANS\_Robô\_Preá".

Além disso, verificaram-se definidas as metas de qualidade e de desempenho e a descrição dos papéis e responsabilidades da unidade de TI e do negócio, em ambos os ANSs supracitados.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Quanto à estratégia de atualização dos ANSs sob demanda, o TRT destacou que há mais de 200 serviços que estão no Catálogo de Serviços de Negócio atualmente e que os resultados das pesquisas de satisfação apontam que a maior parte dos gestores negociais não apresenta queixa dos atuais níveis de serviço. Sendo assim, entende, o TRT, que a melhor solução para atualizar os ANSs para o modelo que contemple as metas de qualidade e desempenho é sob demanda, podendo ser iniciada tanto pelo gestor negocial como pelo gestor técnico da solução.

Acerca disso, convém lembrar que o acordo de nível de serviço (ANS) é um contrato firmado entre a área de TI e seus usuários, que contém as condições que um serviço precisa atender para ser considerado satisfatório. Sendo assim, o ANS deve estabelecer critérios objetivos para medir a qualidade e o desempenho do serviço, definindo, por exemplo, metas de disponibilidade e de restauração do serviço, dentre outras.

Sendo assim, considerando a estratégia do TRT de atualizar os ANSs sob demanda, conclui-se que o presente item da recomendação está em implementação, com a ressalva de que o TRT priorize a revisão dos acordos de nível de serviço daqueles serviços de TIC considerados prioritários.

Referente ao estabelecimento dos acordos de nível operacional que suportam os acordos de nível de serviço firmados com o negócio, justificou o Tribunal que o estabelecimento dos acordos de nível operacional (ANO) não será implementado por não identificar criação de valor nesse artefato e por não ser possível explicitar a relação entre os ANSs e ANOs cadastrados na solução de gerenciamento de serviços de TIC, além desse não ser um artefato previsto no framework ITIL 4.

Além disso, o TRT acrescentou que considera este item da recomendação atendido, nos seguintes termos:

“consideramos este item devidamente atendido, uma vez que nossa abordagem segue a diretriz do ITIL 4, que preconiza a celebração de Acordos de Nível de Serviço (ANSs) em todos os níveis. Portanto, os acordos com as áreas operacionais estão alinhados com os acordos gerais”.

Acerca disso, impende ressaltar que, por tratar-se de uma auditoria sistêmica, ou seja, abrangendo os 24 TRTs, optou-se, à época do planejamento desta ação, por adotar como critério de auditoria o framework ITIL em sua versão 3 em vez da versão 4, considerando possíveis diferenças no grau de maturidade dos órgãos auditados na implementação do framework, evitando-se assim maiores dificuldades para o efetivo atendimento das deliberações. Isto posto, reconhece-se



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

que a elaboração do acordo de nível operacional no framework ITIL 4 não é prevista. A nova versão do framework aponta, como requisito para a definição do acordo de nível de serviço, o engajamento e debate entre o provedor e o consumidor do serviço, envolvendo todas as partes interessadas, incluindo parceiros, patrocinadores, usuários e clientes.

Nesse contexto, conforme abordado anteriormente, verificou-se, a partir da apuração realizada pelo Tribunal do questionário de satisfação do negócio perante os gestores negociais executivos, que os resultados apontam que a maioria dos gestores negociais não apresenta queixa dos atuais acordos de níveis de serviço.

Portanto, tendo em vista que o objetivo de qualquer ação de auditoria é contribuir com o aprimoramento dos processos de governança e de gestão, neste caso, o efetivo cumprimento dos acordos de nível de serviço firmados com o negócio para os serviços entregues pela unidade de TIC, e que a estratégia a ser adotada para o alcance dos resultados é uma discricionariedade do gestor, como no caso do entendimento do TRT em observar as boas práticas do ITIL 4 e, portanto, considerar desnecessária a formalização do ANO, conclui-se que este item da recomendação não é mais aplicável.

De todo exposto, conclui-se que resta pendente a efetiva integração do processo de gerenciamento de nível de serviço de TI com os processos de gerenciamento de capacidade e de disponibilidade na definição e aferição das metas dos níveis de serviço, logo, considera-se a recomendação parcialmente atendida.

(...)

#### **2.1.6 - CONCLUSÃO**

Recomendação parcialmente implementada.

### **2.2 - FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI**

#### **2.2.1 - RECOMENDÇÃO**

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

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

**2.2.4 – ANÁLISE**

A partir da análise do catálogo de serviços para o negócio, verificaram-se ofertados serviços como “Acesso sem fio à internet”, “Assinador digital TRTMG”, “Adobe Acrobat”, entre outros, todos com informações sobre quem pode solicitar os serviços; descrição detalhada dos serviços; e a indicação do “Tempo Resolução (horas úteis)”, decorrente dos acordos de nível de serviços firmados. Verificou-se, ainda, no referido catálogo, informações sobre abertura de chamados para os serviços disponíveis.

Quanto ao catálogo de serviços técnicos, verificou-se a indicação dos relacionamentos dos serviços com os componentes e itens de configuração a partir do campo “Relacionamento com outros ICs”. Como exemplo, foi definido para o serviço Firewall o relacionamento com os itens de configuração TELBRAX, ALGAR e outros.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

(...)

**2.2.6 – Conclusão**

Recomendação implementada

(...)

**2.3 – FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TI.**

**2.3.1 – RECOMENDAÇÃO**

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

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- definição dos subprocessos 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;
- controles internos que assegurem a integração com os processos de gerenciamento de incidentes e de problemas; e
- definição de indicadores e metas, com vistas à sua melhoria contínua.

(...)

**2.3.4 – ANÁLISE**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se, no documento “Descrição do Processo de Gestão de Capacidade”, seção “Papéis e Responsabilidades”, a descrição das responsabilidades do ator “Gestor de Recurso Técnico”.

De acordo com a descrição, o papel de “Gestor de Recurso Técnico” é desempenhado por servidores responsáveis por cada recurso da infraestrutura, cabendo a cada gestor técnico identificar as mudanças que podem impactar o seu recurso (novas demandas), monitorar o recurso, analisar os dados que são passíveis de coleta, entre outras responsabilidades.

Cabe ressaltar que o ITIL v3 descreve os seguintes papéis para principais profissionais envolvidos no processo de gerenciamento de capacidade de TIC: gerente de capacidade, analista de capacidade, gerente de negócios de TIC, gerente de fornecedores e equipe de implantação de capacidade. Analisando as responsabilidades descritas pelo TRT para o “Gestor de Recurso Técnico”, verifica-se estas são correlatas às atividades definidas pelo ITIL v3 para o “analista de capacidade”.

Contudo, com vista ao pleno atendimento deste item da recomendação, resta definir os demais papéis e atividades, conforme previsto no framework ITIL v3, lembrando que esses papéis podem ser adaptados de acordo com as necessidades específicas e a estrutura organizacional do TRT.

Portanto, considera-se que o item desta recomendação encontra-se parcialmente implementado.

Quanto à definição dos subprocessos de capacidade de negócio, dos subprocessos de capacidade de serviço e de capacidade de componente, verificou-se, a partir do documento intitulado “Descrição do Processo de Gestão de Capacidade”, ter sido estabelecido somente o subprocesso de capacidade de componente.

Justificou o TRT a indefinição dos demais subprocessos da seguinte forma: “No estágio atual dos processos de gerenciamento de serviços de TIC da instituição, foi possível, no momento, implementar o gerenciamento de capacidade no nível de componente da infraestrutura.

Entendemos que este nível atende as necessidades atuais e será naturalmente evoluído para englobar um escopo mais amplo no futuro”.

Acerca disso, impende ressaltar a necessidade de definição e implementação dos subprocessos ausentes, visto que, à luz do framework ITIL, o subprocesso de capacidade de negócio visa assegurar que as necessidades atuais e futuras do negócio sejam consideradas nas operações de TIC, bem como o subprocesso de capacidade de



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

serviço gerencia, controla e prevê o desempenho, a utilização e as cargas de trabalho dos serviços de TIC.

Sendo assim, considera-se o item da recomendação em implementação. Acerca da integração com o processo de gerenciamento de problemas, verificou-se sua definição no fluxo do Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC. Contudo, quanto à integração com o processo de gerenciamento de incidentes, informou o Tribunal que: "Não há interface direta com o processo de gerenciamento de incidentes, uma vez que incidentes que possam ser provenientes de falta de capacidade dos recursos de TIC são categorizados e tratados como problemas por meio do processo de gerenciamento de problemas".

Acerca disso, considerando a afirmação do Tribunal de que os incidentes, cujas causas possam estar relacionadas a falhas de capacidade dos recursos de TIC, são tratados como problemas e que a integração com o processo de gerenciamento de problemas encontra-se estabelecida, considera-se o item da recomendação atendido.

Por fim, no tocante a definição de indicadores e metas, foi criado o indicador de desempenho para cada recurso técnico, denominado "Taxa de coleta de dados do processo de gestão de capacidade mensalmente (%)", e estabelecidas suas metas para os anos de 2023 e 2024, indo ao encontro ao item darecomendação.

Sendo assim, considera-se a recomendação parcialmente implementada.

(...)

### **2.3.6 CONCLUSÃO**

Recomendação parcialmente implementada

## **2.4 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE DE TI.**

### **2.4.1 RECOMENDAÇÃO**

Defina, aprove formalmente e implante o processo de gerenciamento de disponibilidade de TI, contendo, no mínimo:

- descrição dos papéis e responsabilidades dos profissionais envolvidos;
- definição das atividades desenhar, implementar, medir, 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

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

**2.4.4 - ANÁLISE**

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC encaminhado pelo Tribunal, verificou-se que este não foi definido de acordo com as boas práticas estabelecidas no framework ITIL v3, critério desta recomendação exarada pelo CSJT.

Impende ressaltar que o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC é responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira eficiente e com um custo adequado.

Entre suas principais atividades, conforme o ITIL v3, estão:

1. Desenhar - Esta fase envolve a criação de planos e políticas para garantir a disponibilidade dos serviços de TIC. Isso pode incluir a definição de metas de disponibilidade, a identificação de pontos únicos de falha, a concepção de arquiteturas resilientes e a seleção de tecnologias adequadas para suportar os requisitos de disponibilidade.
2. Implementar - Nesta fase, as soluções e tecnologias identificadas durante a fase de desenho são implementadas. Isso pode envolver a instalação de redundâncias, o estabelecimento de processos de monitoramento e a configuração de ferramentas de gerenciamento de eventos para detectar e responder a interrupções de serviço.
3. Medir - Para garantir que os objetivos de disponibilidade estejam sendo atendidos e para identificar áreas de melhoria, é essencial medir continuamente o desempenho dos serviços de TIC. Isso pode incluir a coleta de dados sobre tempo de inatividade, tempo de resposta e outras métricas relevantes.
4. Gerenciar - A gestão proativa da disponibilidade dos serviços de TIC envolve a identificação e o gerenciamento de riscos que possam afetar a disponibilidade, bem como a coordenação de esforços para resolver interrupções de serviço o mais rápido possível. Isso pode envolver a definição de procedimentos de escalonamento, a comunicação eficaz com as partes interessadas e a coordenação com outros processos de gerenciamento de serviços de TI, como o gerenciamento de incidentes e problemas.
5. Melhorar - Por fim, a fase de melhoria contínua visa identificar oportunidades para melhorar a disponibilidade dos serviços de TIC ao longo do tempo. Isso pode incluir a análise de tendências de desempenho, a realização de revisões pós-incidente para identificar lições aprendidas e a implementação de mudanças para reduzir o risco de interrupções futuras.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Cabe ressaltar que essas atividades devem ser executadas de forma cíclica e contínua, garantindo que os serviços de TIC permaneçam disponíveis e confiáveis para atender às necessidades do negócio.

Entretanto, no processo de trabalho apresentado pelo Tribunal, as atividades se resumem a: "Registrar início da indisponibilidade"; "Apurar disponibilidade de serviços";

"Registrar e avaliar impacto da indisponibilidade"; "Avaliar se existe problema identificável"; "Avaliar se existe problema equivalente" e "Publicar certidão de indisponibilidade".

Observa-se, portanto, que as atividades do processo de trabalho apresentado pelo Tribunal não se correlacionam com as atividades previstas neste item da recomendação, pois se restringem ao monitoramento e registro de indisponibilidade dos serviços de TIC.

De forma resumida, o processo estabelecido pelo TRT realiza o tratamento de um incidente de indisponibilidade a partir de um chamado, faz o registro de indisponibilidade no sistema de Certidão de Indisponibilidade Eletrônica – CINDE e avalia se deve ser tratado como um problema pelo processo.

Pelo exposto, conclui-se que o processo de trabalho definido pelo TRT não atende à presente deliberação, logo considera-se a recomendação em tela não implementada.

(...)

#### **2.4.6 - CONCLUSÃO**

Recomendação não implementada

(...)

### **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:

- definição do papel e responsabilidade do gerente de mudanças;
- 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
- revisão do modelo de RdM (Requisição de Mudança), incluindo as responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada.

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

**2.5.4 ANÁLISE**

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se, no documento denominado “Papéis do Processo”, que o papel de gerente de mudanças é realizado pelo guardião do processo, assim definido: “Responsável, principalmente, pela operacionalização do processo, além de ser ponto de apoio para os demais atores do processo nas dúvidas e utilização das ferramentas e orientações sobre as políticas. Corresponde aos papéis de gerente de mudanças e presidente do Comitê de Mudança da Biblioteca ITIL v3 2011”.

Além disso, constatou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, fluxo 7 - “Validar Mudanças”, seção 7.1.1.10 - “Guardião do Processo”, as responsabilidades do gerente de mudanças, realizadas pelo guardião do processo, assim estabelecidas: “O guardião do processo de gerenciamento de mudanças e liberações realiza parte das tarefas que algumas traduções do ITIL chamam de ‘dono do processo’ ou ‘gerente de mudanças’. Sua responsabilidade consiste na validação dos modelos de mudanças e verificação da correta operacionalização do processo”.

Cabe destacar que o processo de gerenciamento de mudanças de TIC foi implantado em conjunto com o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, e, por conta disso, é chamado de processo de gerenciamento de mudanças e liberações.

Do exposto considera-se o item da recomendação atendido.

Em relação ao estabelecimento de controles internos com vista a assegurar o registro de todas as mudanças de itens de configuração (ICs) no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC), verificou-se, no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, fluxo 3 - “Reunião do

Comitê de Mudanças” , as seções 3.1.1.10 - “Apresentar últimas atualizações no BDGC” e 3.1.1.11 - “Descrever comentários sobre atualizações do BDGC”.

Verificou-se, ainda, no documento denominado “controle de mudanças nos ICS do BDGC”, a atualização dos relacionamentos e dos itens de configuração, conforme definido na ata da reunião do Comitê de Mudanças, em 13/6/2023.

Portanto, considera-se implementado este item da recomendação.

Por fim, quanto à inclusão das responsabilidades das autoridades de mudança e os procedimentos de escalada no modelo de RdM, verificou-se, no formulário da RdM encaminhado pelo TRT, seção “Orientações Gerais”, a definição das responsabilidades das autoridades de mudança para o Comitê Gestor de Sistemas, o Gestor Executivo da



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

fila de atendimento, o Gestor Negocial da solução e o Gestor Técnico da solução, bem como foram definidos os procedimentos de escalada da seguinte forma:

“Equipe de implantação com problemas ou dúvidas durante a implantação: Acionar primeiramente o gestor técnico da solução e em seguida, o gestor da unidade do gestor técnico da solução. Gestor técnico não conseguiu prosseguir após contato direto com equipe de implantação: ‘Acionar primeiramente o chefe da seção responsável pela tarefa. Caso haja necessidade de nova escalada, o contato deve ser com o gestor da unidade da equipe de implantação da mudança, prosseguindo na progressão hierárquica.

Nota: acionamentos fora do horário de trabalho devem ser feitos apenas para chefes de seção e/ou seus superiores”.

Pelo exposto, considera-se a recomendação implementada.

(...)

#### **2.5.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

(...)

#### **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), contendo, no mínimo: definição dos critérios para a seleção dos ICs e seus componentes, especificação dos atributos relevantes e definição de proprietário responsável; e
- controles internos que assegurem a sua plena observância.

(...)

##### **2.6.4 ANÁLISE**

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, constatou-se que houve a definição da Política e Diretrizes para Cadastramento no BDGC, com o objetivo de assistir/complementar o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC, estabelecendo os critérios para seleção de ativos; as regras para identificação dos ativos; os papéis de responsabilidade; as convenções



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

para inserção de dados no BDGC; entre outros aspectos importantes para manutenção do BDGC, ação que vai ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Quanto ao estabelecimento de controles que assegurem a plena observação do processo de trabalho, foi definido o procedimento operacional padrão para cadastramento de ativos no BDGC, que visa orientar o processo de cadastramento de Ativos de Tecnologia de Informação no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração no âmbito do TRT.

Na mesma esteira, a partir de imagens capturadas do software Assyst Enterprise, ferramenta de suporte e manutenção do BDGC, verificou-se o cadastramento dos itens de configuração e dos relacionamentos entre os ativos no BDGC, como no caso de desktops e a sala cofre, evidenciando que o processo de trabalho encontra-se em execução. Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

(...)

**2.6.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

(...)

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

**2.7.1 RECOMENDAÇÃO**

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

- detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento;
- plano de liberação e implantação, prevendo, entre outros elementos, a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço;
- registro das liberações no Sistema de Gerenciamento de Configurações (SGC);
- procedimentos de aceite das liberações realizadas; e
- definição de indicadores e metas, relacionados à liberação e implantação, com vistas à sua melhoria contínua.

(...)

**2.7.4 - ANÁLISE**

Em relação ao detalhamento das atividades de planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento no processo de



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC, informou o Tribunal que o Subcomitê de TIC (STIC) entende que, com vista a evitar redundância, tal ação não é necessária, uma vez que consta em processos correlatos atividades afins, como no caso do Processos de Desenvolvimento de Software (PDS) e de Gestão de Contratação de Solução de TIC.

Cabe destacar, conforme reportado anteriormente no item 2.5.4 deste relatório, que o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC foi definido em conjunto com processo de gerenciamento de mudanças de TIC, e, por conta disso, é chamado de processo de gerenciamento de mudanças e liberações.

Quanto à descrição das cinco atividades previstas nesta recomendação, verificou-se que quatro delas, ou seja, "planejamento", "implantação", "revisão" e "fechamento" encontram-se alinhadas com as atividades descritas no processo de gerenciamento de mudanças e liberações, quais sejam:

2.1.1.7 - Registrar comentários e lições aprendidas; 2.1.1.9 - Transferência de conhecimento; 2.1.1.11 - Notificar interessados; 2.1.1.12 - Encerrar mudança; 4.1.1.1 - Planejar implantação e liberação com a equipe envolvida; 4.1.1.2 Executar liberação; 4.1.1.3 - Testar resultados da liberação; 4.1.1.5 - Comunicar mudança liberada; 4.1.1.6 - Verificar aceite da liberação; 4.1.1.12 - Registrar lições aprendidas e intercorrências; entre outras.

Na mesma esteira, verificaram-se, no processo de desenvolvimento de software, as atividades 1.1.1.1 – Construção e 1.1.1.4 – Homologar a solução, correlatas à atividade de "construção e teste", também prevista nesta recomendação.

Portanto, acerca das atividades descritas no processo de gerenciamento de mudanças de TIC e no processo de desenvolvimento de software, identificou-se o alinhamento com as atividades previstas na recomendação em análise, quais sejam: planejamento, construção e teste, implantação, revisão e fechamento.

Sendo assim, considera-se o item da recomendação atendido.

Quanto à revisão do plano de liberação e implantação, de forma a prever a transferência de conhecimentos para os usuários e as funções de operação de serviço, constatou-se, no processo de gerenciamento de mudança e liberações de TIC, seção 8, o subprocesso "Transferência de conhecimento", descrevendo atividades com vista ao repasse de conhecimentos para as equipes de atendimento ou para os usuários finais do serviço, realizadas, se necessário, ao final da implantação de uma mudança, iniciada pelo subprocesso "Registrar e liberar nova mudança".



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Além disso, evidenciou-se a implementação da ação de transferência de conhecimento a partir das RdMs R126584, R128652 e R146286. Nessas três RdMs foi possível observar no formulário a indicação de transferência de conhecimentos para a equipe de atendimento do serviço, ao passo que a RdM R128652 indicou também o treinamento a ser feito com os usuários do serviço GEST do Sistema SIGEP.

No tocante aos registros das liberações no SGC – Sistema de Gerenciamento de Configurações, verificou-se, no documento de Procedimento Operacional Padrão – POP, que as RdMs são registradas na ferramenta Assyst, SGC utilizado pelo TRT. Nessa esteira, evidenciou-se o atendimento deste item da recomendação a partir de diversas imagens capturadas da ferramenta Assyst, contendo a indicação do resultado da liberação no SGC das RdMs R148348 – Antivirus de Servidor, R151766 – SIGEP e R151807 – Codex.

Quanto à definição de procedimentos de aceite das liberações realizadas, constatou-se que o processo de gerenciamento de mudanças e liberações de TIC foi revisado para explicitar que o aceite é feito pelo gestor negocial ao final da RdM, após comunicado pelo gestor técnico da liberação.

Para tanto, constam, no subprocesso “4.1 - Implantar e Liberar Mudança”, do referido processo de trabalho, as atividades: “Pronta para testes de aceitação?”, “Verificar aceite da liberação”, “Critérios de aceite atendidos?”, entre outras.

Constatou-se, ainda, no documento intitulado “Papéis e responsabilidades do processo”, que foram definidas as responsabilidades do gestor negocial da solução, entre as quais destaca-se “indicar para o gestor técnico da solução os critérios para o aceite das liberações realizadas ou decidir, com o apoio do gestor técnico da solução, de que certos aspectos serão tratados em novas mudanças”, bem como para o gestor técnico da solução, que por sua vez deve “Estabelecer, em conjunto com o gestor negocial da solução, os procedimentos para o aceite deliberações realizadas”.

Isto exposto, considera-se o item da recomendação implementado.

Por fim, verificou-se a definição de dois indicadores do processo, o “PME – Percentual de Mudanças Emergenciais”, que quantifica o percentual de mudanças emergenciais aprovadas para liberação em produção, e o “LP – Total de Liberações Pendentes”, que mede a quantidade de liberações atrasadas, ou seja, que ultrapassaram o prazo estabelecido ou, para aquelas sem prazo definido, que estão há mais de 15 dias sem informação de resultado.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Além disso, constatou-se que os resultados desses indicadores foram avaliados pelo Comitê de Mudanças, conforme ata de reunião em 13/6/32023.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.  
(...)

**2.7.6 – CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.  
(...)

**2.8 INEXISTÊNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TI.**

**2.8.1 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
- definição de indicadores e metas com vistas à sua melhoria contínua.

(...)

**2.8.4 ANÁLISE**

Diante da análise da documentação encaminhada pelo Tribunal, verificou-se a aprovação do processo de gerenciamento de eventos de TIC, conforme a ata de reunião do STIC, de 27/7/2022.

Acerca disso, como já exposto neste relatório, cabe destacar que, no Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, os processos de TIC são formalizados de acordo com o disposto no artigo 14 da Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou seja, os registros em atas de reuniões das aprovações dos processos de trabalho servirão como ato de institucionalização, dispensando a necessidade de publicação de um ato normativo específico para cada processo.

Portanto, considera-se que o processo de gerenciamento de eventos de TI encontra-se formalizado no âmbito do Tribunal.

Da análise do processo de trabalho, constatou-se, nas seções “6 – Papéis e Responsabilidades” e “9 – Matriz RACI”, a descrição dos atores



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

“Guardião do processo”, “Gestor negocial do serviço”, “Analista de monitoramento”, “Solução de monitoramento”, “Gestor de incidentes” e “Gestor de problemas” e a definição de suas respectivas responsabilidades.

Em relação às atividades do processo, consta, na seção “8 – Mapa do processo”, a definição do fluxo do processo que estabelece as seguintes atividades: “Configurar serviços de solução de monitoramento”, “Ativar serviço de solução de monitoramento”, “Disponibilizar painel de visualização do serviço na solução de monitoramento”, “Avaliar os requisitos e viabilidade”, “Processar/Registrar eventos do serviço”, “Verificar se o evento caracteriza incidente” e “Verificar se o evento caracteriza problema”.

A partir da análise dessas atividades, conclui-se que as atividades previstas na recomendação ora analisada foram contempladas, quais sejam: detectar, classificar e resposta a eventos.

Na mesma esteira, verificou-se, na seção “5 - Interfaces do Gerenciamento de Eventos”, a previsão de interface com os processos de gerenciamento de incidentes, de problemas, além do processo de gerenciamento de nível de serviços, com vista a comparar o desempenho e comportamento operacional atual com os padrões de desenho e Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Além disso, consta, na seção “10 – Indicadores do Processo - KPIs”, a definição do indicador “Percentual de incidentes técnicos ocorridos” e sua meta para o período de 2021 a 2024.

Por fim, evidenciou-se a implementação do processo de gerenciamento de eventos de TIC a partir da geração diária de alertas de eventos na ferramenta dashboard Gafana, encaminhadas pelo TRT.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

(...)

#### **2.8.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implantada.

(...)

#### **2.9 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI.**

##### **2.9.1 RECOMENDAÇÃO**

Aprimore seu processo de gerenciamento de incidentes de TI, definindo metas e aferindo os indicadores de desempenho, com vistas à sua melhoria contínua

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

**2.9.4 ANÁLISE**

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC encaminhado pelo Tribunal, verificou-se, na seção “9 – Indicadores do Processo - KPIs”, a definição dos indicadores de desempenho “Índice de satisfação dos usuários com o atendimento aos incidentes” e “Percentual de incidentes reabertos”, bem como suas metas para o período de 2021 a 2024.

Além disso, a partir do documento “Acompanhamento de Indicadores”, constatou-se a aferição dos indicadores supracitados, mediante demonstração dos resultados obtidos para as metas estabelecida, indo ao encontro da recomendação exarada pelo CSJT.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

(...)

**2.9.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.

**2.10 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE TI.**

**2.10.1 RECOMENDAÇÃO**

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

(...)

**2.10.4 ANÁLISE**

Diante da análise do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC encaminhado pelo Tribunal, verificou-se, na seção “9 – Indicadores do Processo - KPIs”, a definição dos indicadores “Índice de satisfação dos usuários com o atendimento as requisições” e “Percentual de requisições reabertas”, bem como suas metas para o período de 2021 a 2024.

Além disso, constatou-se a aferição dos indicadores supracitados, mediante demonstração dos resultados obtidos para as metas estabelecida, a partir do documento “Acompanhamento de Indicadores”.

Do exposto, considera-se a recomendação implementada.

(...)

**2.10.6 CONCLUSÃO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Recomendação implementada.  
(...)

**2.11 FALHAS NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TI.**

**2.11.1 RECOMENDAÇÃO**

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

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

(...)

**2.11.4 ANÁLISE**

A partir da análise do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, seção 1.1.1.25, verificou-se a atividade "Realizar revisão de problema", que prevê a revisão dos problemas graves (impacto Alto, Crítico ou Emergência), bem como que pode ser realizada em outras circunstâncias, conforme avaliação pelo Gestor Técnico.

Verificou-se, ainda, no documento "Políticas do Processo", definida a política "Revisão de Problemas" estabelecendo que deverá ser realizada, após sua resolução, a revisão de problemas classificados como graves, como também para aqueles aos quais se julgar necessário em função de suas características, observando a efetividade da solução, lições aprendidas e oportunidades de melhoria.

Sendo assim, considera-se atendido o item da recomendação que trata da definição de atividades voltadas à revisão de problema grave.

Quanto à definição das metas para os indicadores de desempenho, verificou-se, no documento "Indicadores do Processo", a definição do indicador de desempenho "PPP -

Percentual de problemas em conformidade com o processo" e suas metas para o período de 2022 a 2024.

Além disso, verificou-se a aferição do indicador de desempenho supracitado no ano de 2022, conforme documento "Acompanhamento de Indicadores". Cumpre esclarecer que a aferição dos indicadores é realizada anualmente e que este documento foi gerado em 03/05/2023, portanto não contempla os anos de 2023 e 2024.

Por fim, constatou-se a efetiva implantação do processo a partir dos registros de problemas na solução Assyst sob os números P172 e P179 e de notificações encaminhadas ao guardião do processo sobre o registro



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

de novos problemas (P180 e P200), além da definição do documento "Check-list de Avaliação de Problema" como controle interno com vista a verificar a aderência ao processo.

Sendo assim, considera-se a recomendação implementada.

(...)

**2.11.6 CONCLUSÃO**

Recomendação implementada.."

Como se observa, o Relatório concluiu que, das 11 (onze) recomendações exaradas pelo Plenário do CSJT, 8 (oito) encontram-se implementadas, 2 (duas) parcialmente implementadas e 1 (uma) não implementada. As aludidas recomendações foram detalhadas em itens mínimos a serem observados para a efetiva implementação, perfazendo um total de 35 (trinta e cinco) itens. O grau de implementação por recomendação/item encontra-se abordado no quadro constante à fl. 147. Verifica-se que, dos 35 (trinta e cinco) itens analisados, 25 (vinte e cinco) foram implementados, 3 (três) encontram-se em implementação, 2 (dois) parcialmente implementados, 4 (quatro) não foram implementados e, por fim, 1 (um) não se aplica.

Destacaram-se, como recomendações implementadas, o aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; de gerenciamento de mudanças de TIC; além da definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC.

Por sua vez, encontram-se parcialmente implementados os processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC. Quanto a essas recomendações, verificou-se que os processos estabelecidos, como estão, já contribuem com o gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Tribunal e que, com poucos ajustes, atenderão plenamente às recomendações exaradas pelo CSJT. Por fim, restou definir, aprovar formalmente e implantar o processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC de acordo com as boas práticas recomendadas pelo framework ITIL versão 3.

Diante do aprimoramento na gestão de serviços de TIC do órgão, as ações conclusas minimizam os riscos relacionados à governança e à gestão da TIC do Tribunal, bem como à entrega dos serviços informatizados e aos investimentos realizados pelo Tribunal Regional e pelo próprio CSJT.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

Nesse contexto, o Órgão Auxiliar propôs a este Conselho Superior da Justiça do Trabalho (fls. 153/154):

*"4.1 considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; gerenciamento de mudanças de TIC; gerenciamento de configuração e ativos de TIC; gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC; gerenciamento de incidentes de TIC; gerenciamento de problemas de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens II, V, VI, VII, VIII, IX, X e XI);*

*4.2 reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens I, III e IV);*

*4.3 oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão*

*4.4. arquivar o presente processo."*

Ante as análises apresentadas no Relatório de Monitoramento, o parecer técnico foi no sentido de ser *"desnecessária a continuação dos procedimentos de monitoramento no âmbito do CSJT, com a ressalva de que as recomendações exaradas pelo CSJT sejam plenamente implementadas, ressaltando-se que estas poderão ser avaliadas em futuras auditorias"* [fl. 153-154].

Pelo exposto, ante as conclusões exaradas no trabalho técnico e com fundamento no artigo 122 do RICSJT, **homologo integralmente** o Relatório de Monitoramento elaborado pela Secretaria de Auditoria para: **1)** Considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; gerenciamento de mudanças de TIC; gerenciamento de configuração e ativos de TIC; gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC; gerenciamento de incidentes de TIC; gerenciamento de problemas de TIC; de cumprimento de requisições



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens II, V, VI, VII, VIII, IX, X e XI); **2)** Reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens I, III e IV); **3)** Oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e **4)** Arquivar o presente processo.

**ISTO POSTO**

**ACORDAM** os Membros do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por unanimidade, **conhecer** do procedimento de Monitoramento de Auditorias e Obras – MON, e, no mérito, **homologar integralmente** o Relatório de Monitoramento elaborado pela Secretaria de Auditoria para: **1)** Considerar implementadas, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, as recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de catálogo de serviço de TIC; gerenciamento de mudanças de TIC; gerenciamento de configuração e ativos de TIC; gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TIC; gerenciamento de incidentes de TIC; gerenciamento de problemas de TIC; de cumprimento de requisições de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de eventos de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens II, V, VI, VII, VIII, IX, X e XI); **2)** Reiterar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região a necessidade de concluir a implementação das recomendações relativas ao aprimoramento dos processos de gerenciamento de nível de serviço de TIC e de gerenciamento de capacidade de TIC; e à definição, aprovação e implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC. (Acórdão CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 itens I, III e IV); **3)** Oficiar ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a fim de cientificá-lo da decisão; e **4)** Arquivar o presente processo.

Brasília, 30 de agosto de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

**PROCESSO Nº CSJT-MON-2303-54.2023.5.90.0000**

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

**DESEMBARGADOR PAULO ROBERTO RAMOS BARRIONUEVO**  
Conselheiro Relator