



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Rua José Camacho, n.º 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - www.tjro.jus.br
- Criada conforme Resolução N. 100/2019-PR.

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 7 / 2023 - AUDINFRA/AUDINT/PRESI/TJRO AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Composição da Equipe de Avaliação:

Denise Araújo de Oliveira - Membro da Equipe de Auditoria
Wanderley Oliveira Sousa Junior - Responsável pela Auditoria
Simara Jandira Castro de Souza - Supervisora da Auditoria

LISTA DE SIGLAS

ANS - Acordo de nível de Serviço
AUDINT - Auditoria Interna
CGPDPJ-RO - Comitê Gestor da Plataforma Digital do Poder Judiciário e do Processo Judicial Eletrônico no Estado de Rondônia
CNJ - Conselho Nacional de Justiça
DJ - Diário da Justiça
FAQ - Frequently Asked Questions (Perguntas Mais Frequentes)
ITIL - Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação)
N1 - Primeiro Nível de Atendimento
N2 - Segundo Nível de Atendimento
PAAI - Plano Anual de Auditoria Interna
PDITIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PJe - Processo Judicial eletrônico
PJRO - Poder Judiciário do Estado de Rondônia
SEHD - Seção de Atendimento de 1º Nível
SEI - Sistema Eletrônico de Informações
STIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
SWOT - Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats)
TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

Sumário Executivo

Para a realização das ações de avaliação, a Audint, faz a seleção de seus objetos de auditoria por meio da utilização de metodologia baseada em avaliação de riscos. No ano de 2021 o subprocesso de Gestão de Serviços de TIC e Atendimento ao Usuário apresentou, ao fim da aplicação da metodologia, um dos mais elevados níveis de risco dentre o conjunto de subprocessos institucionais, sendo, por este motivo, selecionado para tornar-se objeto de auditoria a ser realizada no curso do ano de 2022.

Como escopo da avaliação, após os levantamentos e estudos acerca do objeto da auditoria, definiu-se as seguintes questões de auditoria:

- **Q1.** Os incidentes de TIC relativos ao PJe são efetivamente solucionados, ou os motivos da não implementação da solução são informados ao cliente antes do encerramento do respectivo chamado?
- **Q2.** O prazo limite para atendimento é informado aos solicitantes dos chamados relativos ao PJe?
- **Q3.** Os chamados relativos ao PJe são atendidos dentro do prazo limite para atendimento?

Realizados os testes, constatou-se a ocorrência das seguintes situações:

- **A1.** Chamados relativos a incidentes registrados como: fechados com êxito, sem o registro ou evidência da solução apresentada ao cliente;
- **A2.** Chamados cujo atendimento ultrapassou o prazo do acordo de nível de serviço para eles estabelecido;
- **A3.** Elevado percentual de chamados redirecionados para resolução no terceiro nível.

Objetivando regularizar as situações encontradas, recomendou-se:

A STIC:

- **R1.** Alterar os controles relativos a verificação da satisfação dos clientes, de modo a constituir-se controles mais efetivos;
- **R2.** Verificar a possibilidade de segmentação da análise das respostas dos usuários por produtos, serviços, sistemas ou semelhantes, de modo a possibilitar a identificação dos segmentos que correspondem a maior insatisfação dos clientes;
- **R3.** Realizar estudo (contendo prós e contras) e deliberar acerca da possibilidade de haver uma equipe de terceiro nível que não divida seu tempo na execução de atividades distintas, tais como desenvolvimento de ferramentas e solução de incidentes;
- **R4.** Realizar levantamento de incidentes recentes relativos ao PJe e elaborar FAQ atualizada;
- **R5.** Encaminhar ao CGPDPJ-RO percentual de incidentes resolvidos dentro do ANS, sempre que este for inferior a 50%;
- **R6.** Realizar reunião com atendentes de terceiro nível para ratificar a necessidade de somente encerrar chamados com êxito quando comprovada a solução do problema.

Ao CGPDPJ-RO

- **R7.** Discutir sobre possíveis causas para baixos percentuais de atendimento dos incidentes do PJe, caso ocorram novamente, e buscar soluções para a plena resolução dos chamados.

1. Introdução

Em análise de riscos realizada pela auditoria interna, conforme Metodologia de Elaboração do Plano Anual de Auditoria Interna - PAAI 2022 (2465020), Aprovado na Sessão Ordinária n. 242 do Conselho da Magistratura e de Gestão de Desenvolvimento Institucional, com ata publicada no [DJ n. 224](#), de 02/12/2022, despontou como detentor de um dos mais elevados níveis de risco, o subprocesso de Gestão de Serviços de TIC e Atendimento ao Usuário, sendo este o motivo que levou a realização da auditoria relatada por meio do presente documento.

Identificado o citado subprocesso como um objeto de auditoria a ser realizada no decorrer do exercício de 2022, deu-se início aos trabalhos de planejamento da avaliação. A avaliação iniciou-se com a realização de levantamento de informações, o que possibilitou a equipe de auditoria a delimitação do escopo da referida avaliação. Assim, partindo-se do escopo definido, selecionou-se um conjunto de técnicas que possibilitaria a obtenção das informações desejadas e a consequente construção do resultado da auditoria.

A auditoria objeto deste relatório teve por finalidade levantar os controles estabelecidos nos processos abaixo:

- a) de disponibilidade;
- b) de capacidade;
- c) de ativos de infraestrutura e de telecomunicação corporativa.

Uma vez levantados os controles, verificou-se o nível de eficácia e contribuição para o alcance dos objetivos destes processos. O método eleito para a realização da auditoria objeto deste relatório constituiu-se em analisar o grau de eficácia dos controles internos instituídos, por meio da utilização de testes de procedimento e observância conforme descrito a seguir:

Riscos mais elevados	Questões definidoras do escopo de auditoria	Testes e procedimentos realizados	Constatações relacionadas
Falhas no suporte aos serviços	Os incidentes de TIC relativos ao PJe são efetivamente solucionados, ou os motivos da não implementação da solução são informados ao cliente antes do encerramento do respectivo chamado?	Extração no por aqui atendentes, de relação de chamados encerrados com êxito; Separação dos chamados relativos ao PJe; Cálculo e extração de amostra dos chamados; Análise dos chamados constantes na amostra.	Chamados relativos a incidentes registrados como: fechados com êxito, sem o registro ou evidência da solução apresentada ao cliente; Chamados cujo atendimento ultrapassou o prazo do acordo de nível de serviço para eles estabelecido; Elevado percentual de chamados redirecionados para resolução no terceiro nível.
Ocorrência de incidentes relacionados ao PJe	O prazo limite para atendimento é informado aos solicitantes dos chamados relativos ao PJe? Os chamados relativos ao Pje são atendidos dentro do prazo limite para atendimento?		

Fonte: Audinfra/Audit

Como pode-se observar a partir da análise do quadro apresentado, o escopo da auditoria recaiu sobre a efetividade dos controles relativos a resolução de incidentes ocorridos no sistema Pje, o mais importante sistema da área fim deste Poder.

Foram identificados os chamados relativos aos citados incidentes, abertos no período de janeiro a junho de 2022, por meio da extração de relatório do sistema Por Aqui (2839725). Deste relatório, extraiu-se uma amostra representativa (2839848), conforme cálculo explicitado no Papel de Trabalho 2 (2839871).

2. Limitações aos Trabalhos de Avaliação

Não houve limitações aos trabalhos de auditoria.

3. Valor Avaliado

A análise do tema Gestão de Serviços de TIC e Atendimento ao Usuário possui reflexos em diferentes áreas da TIC, de modo que, é possível relacioná-lo a todo o orçamento destinado a área no período de análise. Assim, pode-se afirmar que o montante de recursos fiscalizados, no mínimo, constituiu-se dos recursos destinados a ação orçamentária "Manter a tecnologia da informação e comunicação do PJRO", que possuía, ao fim de 2022, uma dotação orçamentária no valor de R\$ 18.631.610,00 (dezoito milhões, seiscentos e trinta e um mil, seiscentos e dez reais).

4. Benefícios Estimados

Estima-se como benefícios advindos da auditoria o aumento da efetividade da Gestão do subprocesso analisado, caracterizada por uma melhoria nos métodos de avaliação da qualidade dos serviços e da satisfação do usuários.

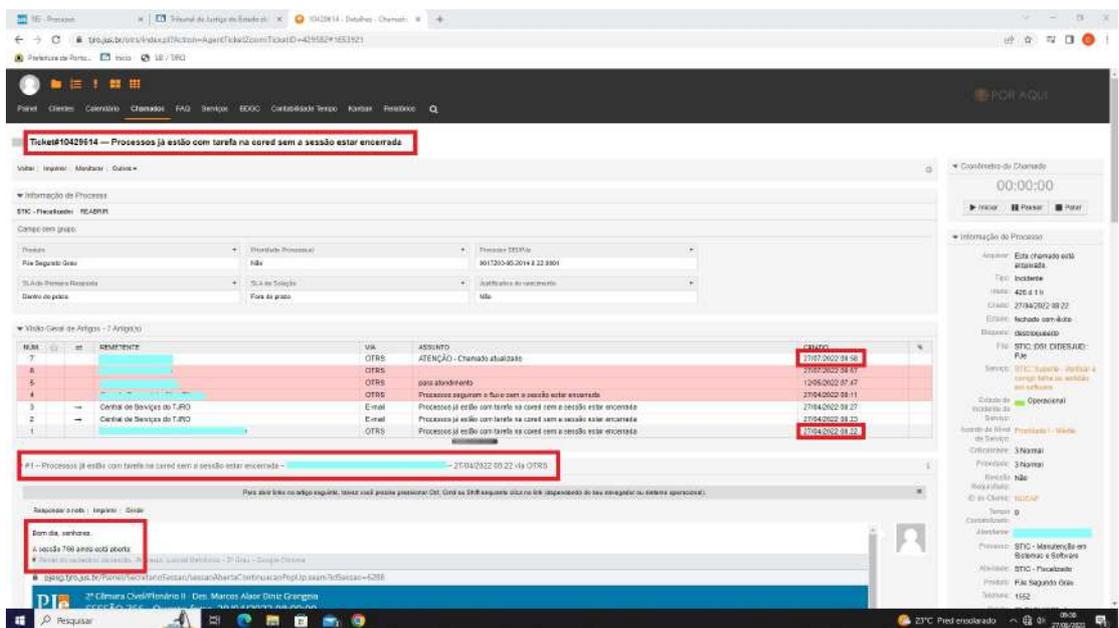
5. Achados de Auditoria

Após a aplicação dos testes mencionados, constatou-se os seguintes achados de avaliação:

5.1 . Chamados relativos a incidentes registrados como: fechados com êxito, sem o registro ou evidência da solução apresentada ao cliente.

Durante a execução dos exames de auditoria verificou-se que, no sistema "Por Aqui Atendentes", há chamados, relativos a incidentes no sistema PJe, cujo estado encontra-se registrado como: "fechado com êxito", sem que, contudo, haja uma confirmação da conclusão bem sucedida destes chamados, por meio de uma apresentação da solução levada ao cliente, bem como da confirmação, junto ao cliente, de que a solução apresentada efetivamente pôs fim ao problema inicialmente descrito por meio do chamado.

Como exemplo, é apresentado a seguir, por meio de recortes de imagens do sistema Por Aqui Atendentes, o ticket (registro de chamado) 10429614.



Conforme pode-se observar na imagem anterior, a primeira interação do solicitante com o nível inicial de atendimento ocorreu em 27/04/2022. A última interação ocorreu em 27/07/2022, portanto, três meses depois. Segundo histórico do chamado, seu status foi alterado para "fechado com êxito" em 01/08/2022, estado que permaneceu inalterado no momento da realização da análise de auditoria. Após a abertura, o ticket foi enviado para o segundo e terceiro níveis, conforme imagens a seguir:





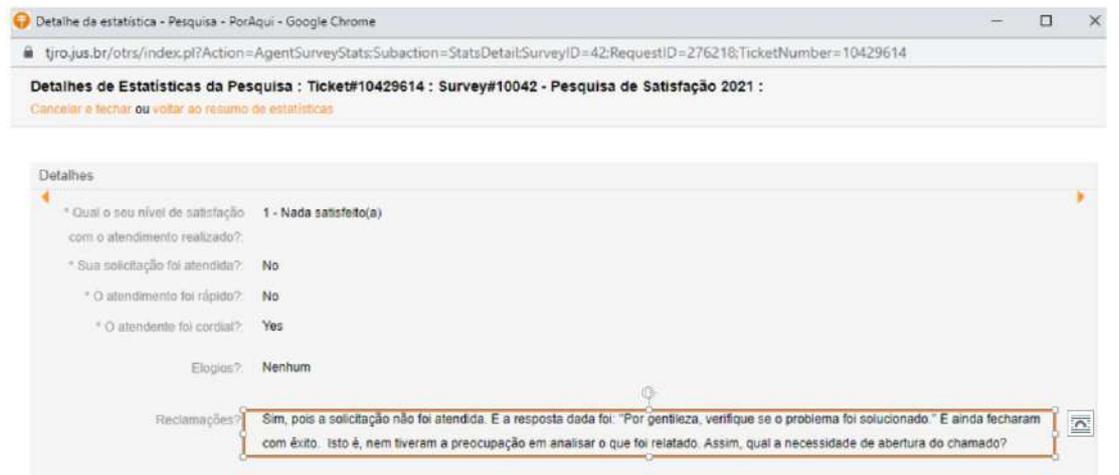
Não houve registro de apresentação de solução em nenhuma das interações. Nem explicitação dos motivos que impossibilitaram a resolução do problema. Por fim, na sétima e última interação constante no sistema, é solicitado a cliente que verifique se o problema foi solucionado.



Não houve resposta da cliente a última interação via OTRS (Sistema por Aqui), que deu-se em 27/07/2022, Tendo a mudança de status do chamado para "fechado com êxito" ocorrido em 01/08/2022.



Constatou-se ainda que apenas um dos chamados tratados no presente achado de auditoria teve a respectiva pesquisa de satisfação respondida. Nesta única resposta, o cliente afirmou estar insatisfeito, pois o chamado foi "encerrado com êxito" sem o atendimento da solicitação.



Todos os chamados destacados como evidência da presente constatação de auditoria, os quais são apresentados em subtópico disposto adiante, apresentam o mesmo padrão de interação, findando em alteração de status semelhante. Com exceção apenas no que se refere a pesquisa de satisfação, visto que, dentre todos os chamados analisados, apenas o aqui destacado possuía resposta do solicitante na pesquisa de satisfação.

O procedimento observado no atendimento dos chamados analisados encontra-se em descompasso com o preconizado pelo Anexo único do Ato n. 574/2021-PR, o qual trata do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC que em seu item 5.6 Descrição das atividades descreve a sequência de procedimentos a serem realizados neste ponto do processo do seguinte modo:

- Atividade: 6. Encerrar o chamado
- Entradas: Chamado de Incidente de TIC atendido e encaminhado para Encerramento com êxito. Chamado de Incidente de TIC atendido e encaminhado para Encerramento sem êxito.
- Procedimentos
 - 6.1 Atendente busca contato com o solicitante para informações a respeito do atendimento realizado;
 - 6.2 **Atendente informa no fechamento do chamado se a solicitação foi atendida** e se o prazo limite para atendimento foi alcançado;
 - 6.3 **Atendente encaminha o chamado para análise de qualidade caso a solicitação não tenha sido atendida** ou o prazo limite tenha sido alcançado.
- Saídas: Chamado de Incidente de TIC atendido e encerrado com êxito; Chamado de Incidente de TIC atendido e encerrado sem êxito;

- Atividade: 8. Análise de Qualidade
- Entradas: Chamado de Incidente de TIC atendido e encerrado sem êxito;
- Procedimentos:
 - 8.1 Atendente analisa o chamado a fim de identificar o motivo do prazo limite ter sido alcançado;
 - 8.2 Atendente **analisa o chamado a fim de identificar o motivo da requisição não ter sido atendida**;
 - 8.3 Atendente **analisa o relatório de pesquisa de satisfação em busca de informações sobre o atendimento realizado**;
 - 8.4 Atendente **registra incidente caso ocorrer falha na aplicação que possa ter impedido o atendimento ao serviço**;
 - 8.5 Atendente **informa unidade responsável pelo serviço a respeito do resultado da análise de qualidade**.

Como pode-se observar, o atendente deve confirmar, junto ao solicitante, se a solicitação foi atendida e encaminhar o chamado para análise de qualidade caso a solicitação não tenha sido atendida.

Na análise de qualidade, por sua vez, o atendente deve analisar o chamado a fim de identificar o motivo da requisição não ter sido atendida, analisar o relatório de pesquisa de satisfação em busca de informações sobre o atendimento realizado, registrar incidente caso ocorrer falha na aplicação que possa ter impedido o atendimento ao serviço, informa unidade responsável pelo serviço a respeito do resultado da análise de qualidade, e, só então, encerrar o chamado com status de "sem êxito".

A situação encontrada durante a análise dos chamados tratados neste achado de auditoria traduz-se ainda numa carência da garantia de entrega de valor ao cliente. Situação esta, indesejada, conforme trazido pelo livro Gerenciamento de Serviços de TI de Felício Cestari Filho, publicado por meio da Escola Superior de Redes, que em sua página 151 destaca como um dos objetivos da operação de serviços: *Assegurar que o valor está sendo entregue ao cliente com os serviços oferecidos.*

Crítérios

- Anexo único do Ato n. 574/2021-PR, que trata do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC
- Livro: Gerenciamento de Serviços de TI. Felício Cestari Filho. Escola Superior de Redes. Rio de Janeiro. 2012.

Evidências

- Chamados n.: 10400060; 10428570; 10406887; 10396464; 10414890; 10402998; 10447586; 10439852; 10439754; 10431701; 10408005; 10445296; 10437467; 10451394; 10455751; 10436127; 10446637; 10452024; 10413106; 10453313; 10429532; 10446185; 10456320; 10442236; 10426795; 10414130; 10442987; 10402384; 10411871; 10414290; 10448495; 10417697; 10429614; 10405084; 10441642; 10396756; 10437694; 10453940; 10443547; 10400637; 10445026; 10450102; 10394881; 10427223; 10413523; 10393296; 10402191; 10408505; 10454388; 10440979; 10449218; 10403071; 10397545; 10452173; 10452048; 10448577; 10410054; 10402072; 10407030; 10440590; 10429530; 10445937; 10403200; 10417779; 10440009; 10399135; 10419165; 10416750; 10447793; 10408340; 10410397; 10437649; 10399722; 10450399; 10435367; 10455282; 10454354; 10440551; 10438421; 10395634; 10415695; 10396735; 10393815; 10397539; 10455073; 10424321; 10424278; 10450619; 10448499; 10438896; 10420036; 10422485; 10451993; 10437705; 10403155; 10452148; 10413821; 10430346; 10405262; 10452654; 10449600; 10432489; 10402714; 10439303; 10436672; 10451515; 10453593; 10402752; 10429736; 10447093; 10437085; 10394904; 10437252; 10395255; 10396568; 10419081; 10408981; 10455058; 10437553; 10434344; 10392838; 10427339; 10436637; 10400899; 10453512; 10415151; 10397027; 10446560; 10408277; 10409464; 10420466; 10413827; 10429064; 10440518; 10442517; 10429608; 10449590; 10438698; 10407103; 10399045; 10440295; 10440361; 10400147; 10453368; 10404255; 10397416; 10449636; 10432619; 10405432; 10400063; 10396940; 10409864; 10404498; 10408157; 10452503; 10436642; 10405067; 10451814; 10410236; 10439718; 10436356; 10424809; 10399756; 10425170; 10456201; 10437957; 10445855; 10426030; 10446919; 10441654; 10446251; 10441947; 10439222; 10414330; 10401072; 10421848; 10416994; 10428464; 10447172; 10446165; 10405733; 10429932; 10446540; 10437173; 10395452; 10437506; 10430270; 10416400; 10445359; 10433925; 10404488; 10442247; 10402355; 10443043;
- Anexo (3033569).

Causas

- A utilização da versão nacional do PJe dificultou a realização de alterações no sistema com vistas a solução dos problemas apresentados nos chamados destacados, fazendo com que estes permanecessem longos períodos sem possibilidade de atendimento (na maioria dos casos, meses). Somente após a realização de atualização retomou-se contato com os clientes, por meio do sistema Por Aqui, solicitando-se que estes informassem se os problemas haviam sido resolvidos em decorrência da atualização. Contudo, devido ao extenso prazo decorrido, estes clientes já não realizavam o acompanhamento periódico do chamado, e, por isso, não confirmaram a solução dos problemas. Então, optou-se pelo encerramento bem sucedido do chamado no sistema Por Aqui, devido as chances de a atualização tê-lo resolvido;
- Ausência de repasse para a central de atendimento da informação relativa a necessidade de contato com os usuários;
- Sobrecarga de atividades sobre os analistas de terceiro nível, decorrente de uma priorização de demandas incompatível com a capacidade operacional bem como da execução de demandas não priorizadas. Segundo informações apresentadas na matriz SWOT constante no PDTIC 2022/2026, há uma constante pressão interna para o atendimento de solicitações chegadas por meios informais. O atendimento a estas demandas pode consumir o tempo que os analistas teriam para se dedicar a questões mais complexas como os incidentes tratados neste relatório;
- Necessidade de melhorias no planejamento, pois é necessário que haja correspondência entre o que se pretende realizar e a capacidade operacional existente, se esta é inferior aos objetivos almejados ela deve ser ampliada ou o escopo de objetivos reduzido;
- Baixa capacitação e/ou experiência dos colaboradores da empresa contratada para atendimento ao usuário;
- Poucos atendentes no segundo nível. Constantes mudanças nos parâmetros de atendimento, sem a devida capacitação;
- Falta de catálogo de serviços internos para que o escalonamento dos chamados ocorra de maneira mais eficiente.

Efeitos Potenciais

- Insatisfação dos clientes;
- Prejuízo a prestação jurisdicional;
- Falhas na aferição do indicador do processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC, visto que este baseia-se nos atendimentos realizados com êxito.

Análise da Manifestação da unidade auditada

Quanto as questões relatadas, a unidade auditada manifestou-se por meio do Despacho nº 11404 / 2023 - Desein/Stic/Presi/TJRO (3164166), no qual apresenta sua análise acerca do achado, conforme transcrito seguir:

ACHADO 1: Os chamados em questão foram fechados diretamente no N3. Não sendo repassados para a central de atendimento a necessidade de contato com os usuários. Entretanto, todos estes chamados tem uma tentativa de contato com o usuário, tanto na ferramenta OTRS, quanto pelo e-mail institucional, que abriu um prazo de 5 dias para o usuário verificar se houve ou não solução da solicitação. Entendemos que os usuários não precisam abrir o OTRS diariamente para verificar as suas solicitações. Entretanto o e-mail institucional tem uma frequência muito maior de acesso para atividade cotidiana dos usuários. Uma resposta efetuada pelo e-mail ou pelo sistema OTRS retoma as tratativas do chamado para o atendente, desde que dentro do prazo de 5 dias. Além disso, após esse prazo, o chamado é fechado definitivamente e é encaminhada automaticamente um e-mail de pesquisa de satisfação. Todas as respostas da pesquisa de satisfação são verificadas pela SEHD e, em casos de respostas negativas, fazemos contato por telefone diretamente com o usuário insatisfeito para entender a situação. Fazemos registro desta tentativa de contato e das ações tomadas. Também registramos novos chamados quando o usuário informa que é necessário continuar o atendimento já citando e associando ao chamado anterior. Quanto a pesquisa de satisfação, por vezes pode cair na caixa de spam do e-mail (excluída em 30 dias automaticamente) ou simplesmente ser ignorada pelo usuário. Sendo que, dos chamados listados, apenas um tinha sua pesquisa de satisfação respondida. Houve tentativa de contato sem sucesso com o usuário para verificar a insatisfação.

Como pode-se observar, a unidade confirma a ausência de encaminhamento dos chamados para a central de atendimento, com vistas a realização de contato com o usuário antes de atribuir a estes um fechamento bem sucedido. Quanto ao contato realizado via e-mail e OTRS, há que se considerar:

- O tempo decorrido entre a abertura do chamado e a tentativa de contato com o usuário para verificar a resolução do problema. Assim como no chamado apresentado a título de exemplo, nos demais casos analisados houve um lapso médio de três meses entre a abertura do chamado e o pedido de verificação da resolução dos problemas. Com tamanho lapso, o usuário pode ter encontrado meios alternativos para lidar com o problema, de modo que a obtenção de solução por meio do suporte ao cliente tenha deixado de ser relevante;
- A possibilidade de o usuário ter descredenciado de que receberia uma resposta, tendo assim cessado de realizar o acompanhamento cotidiano da situação do chamado, ainda que por meio do e-mail. Ou ainda de este não ser mais o responsável pelas questões tratadas no chamado por motivos como desligamento da instituição ou mudança de lotação;
- A possibilidade de o usuário não ter podido acessar seu e-mail ou não ter checado a caixa de spam no prazo de cinco dias, que seria o tempo disponibilizado para retomar as tratativas.

No que diz respeito aos contatos telefônicos, estes são realizados apenas quando da apresentação de resposta negativa, o que, considerando o baixíssimo índice de obtenção de respostas a pesquisa de satisfação (cerca de 5,5 % conforme Despacho 107971 (3041242) e apenas uma resposta dentre os 201 chamados constantes na amostra de auditoria), não pode ser considerado um controle eficaz.

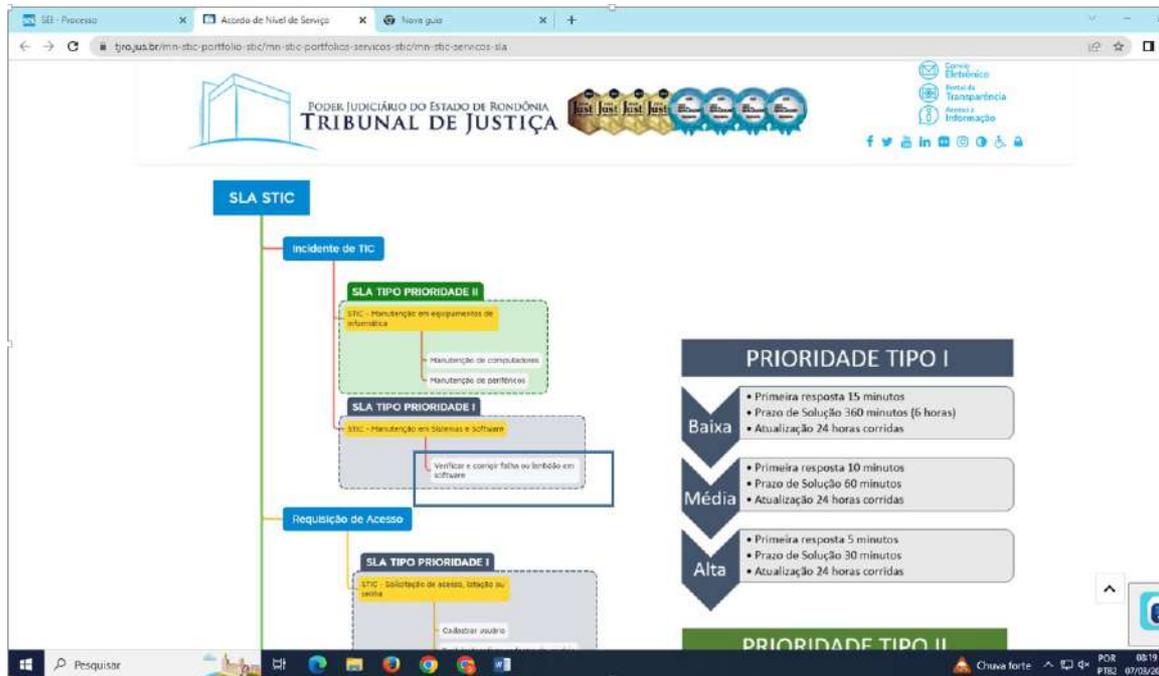
Deste modo, a equipe de auditoria entende que nenhuma das informações trazidas pela unidade cliente de auditoria em sua manifestação acerca do Achado 1 é suficiente para desconstituí-lo.

5.2 Chamados cujo atendimento ultrapassou o prazo do acordo de nível de serviço para eles estabelecido.

Felício Cestari Filho, no livro ITIL v3 Fundamentos, publicado pela Escola Superior de Redes em 2012, afirma que o gerenciamento incidentes procura restaurar os serviços o mais rápido possível, com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos nas áreas de negócio. Uma das ferramentas que auxiliam no alcance deste objetivo é o estabelecimento de um Acordo de Nível de Serviço (ANS) que, segundo a página da STIC no portal do PJRO, é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TIC perante seus clientes. Atualmente o ANS documentado pela Secretaria compreende os processos de trabalho em que há interação entre usuários clientes e equipe de atendimento.

No âmbito do PJRO há dois tipos de ANS: Prioridade TIPO I e Prioridade TIPO II, que se diferenciam pela característica do serviço associado. Por exemplo, chamados técnicos que envolvam equipamentos, e precisem de uma interação maior entre atendente, usuário e máquina do usuário têm uma expectativa de solução superior a tarefas que podem ser executadas remotamente sem interação alguma com o cliente.

Cada tipo de prioridade, por sua vez, possui uma gradação em três níveis: Baixa, Média e Alta, a qual diz respeito a uma classificação de prioridade na fila de atendimento, por critérios técnicos pré-estabelecidos que realizam a organização do topo da fila de atendimento. Garantindo assim, que os chamados de maior prioridade sejam atendidos primeiramente em relação aos de baixa prioridade. Conforme observa-se na imagem a seguir, extraída da mencionada página:



A partir informações apresentadas, é possível identificar que o ANS relativo aos chamados analisados é o de prioridade Tipo I, o qual possui um prazo de solução máximo de seis horas. Com base no Acordo de Nível de Serviço estabelecido no site da STIC e no sistema Por Aqui, verificou-se que nenhum dos chamados que foram analisados (os quais são evidenciados em ponto posterior do presente relatório) alcançou uma resolução dentro do prazo limite do Acordo de Nível de serviço estabelecido.

Critérios

- ITIL v3 Fundamentos. Felício Cestari Filho. Escola Superior de Redes. Rio de Janeiro. 2012
- Informações acerca do ANS constantes na página da STIC no site do PJRO: <https://www.tjro.jus.br/mn-stic-portfolio-stic/mn-stic-portfolios-servicos-stic/mn-stic-servicos-sla>

Evidência

- Chamados n.: 10400060; 10433383; 10428570; 10434933; 10404784; 10444989; 10402462; 10427990; 10406887; 10441514; 10436790; 10447621; 10396464; 10414890; 10402998; 10422505; 10425199; 10409448; 10438204; 10447586; 10439852; 10439754; 10429317; 10395254; 10431701; 10456296; 10441409; 10397532; 10408005; 10449751; 10445296; 10452351; 10437467; 10451394; 10448244; 10417076; 10455751; 10436127; 10446637; 10452024; 10441306; 10405060; 10441529; 10413106; 10443211; 10430838; 10453313; 10447501; 10429532; 10445965; 10447329; 10446185; 10422083; 10456320; 10442236; 10430423; 10426795; 10414130; 10442987; 10396947; 10418017; 10402384; 10411871; 10452606; 10447572; 10414290; 10446085; 10453642; 10448495; 10441600; 10408793; 10417697; 10429614; 10405084; 10441662; 10445368; 10450836; 10443619; 10449754; 10441642; 10396756; 10444854; 10437694; 10456406; 10446500; 10453940; 10411319; 10414824; 10443547; 10400637; 10456568; 10456397; 10442525; 10445026; 10442523; 10450102; 10394881; 10407739; 10422406; 10427223; 10413523; 10449987; 10393296; 10402191; 10446833; 10408505; 10416198; 10453209; 10454388; 10440979; 10416720; 10449218; 10403071; 10397545; 10404976; 10452173; 10447041; 10452048; 10448577; 10410054; 10406121; 10396700; 10402072; 10407030; 10441379; 10440590; 10429530; 10445937; 10418166; 10395065; 10403200; 10417779; 10425295; 10440009; 10445942; 10413859; 10399135; 10419165; 10416750; 10439041; 10447793; 10408340; 10410397; 10437649; 10455992; 10448376; 10399722; 10450399; 10451360; 10441052; 10391943; 10435367; 10455282; 10453779; 10454354; 10418763; 10448862; 10440551; 10445568; 10415656; 10438421; 10440495; 10446225; 10456441; 10427321; 10395634; 10438888; 10415695; 10419359; 10451815; 10449056; 10396735; 10451979; 10393815; 10397539; 10448297; 10455073; 10409138; 10452162; 10455327; 10424321; 10445435; 10424278; 10450619; 10400764; 10448499; 10438896; 10418331; 10391784; 10398971; 10449432; 10420036; 10422485; 10449657; 10442748; 10451993; 10437705; 10403155; 10452148; 10413821; 10430346; 10405262; 10407516; 10452654; 10430573; 10449600; 10432489; 10402714; 10430517; 10442047; 10439303; 10436672; 10444862; 10451515; 10448742; 10448732; 10397167; 10453593; 10453729; 10402752; 10429736; 10452218; 10447093; 10437085; 10394904; 10448747; 10405594; 10453079; 10411224; 10437252; 10395255; 10393079; 10456200; 10396568; 10452206; 10419081; 10408981; 10455058; 10437553; 10434344; 10432265; 10447216; 10445578; 10427339; 10429396; 10440978; 10436637; 10431016; 10455440; 10422093; 10400899; 10431573; 10453512; 10415151; 10397027; 10446560; 10408277; 10454664; 10422606; 10417412; 10409464; 10452974; 10420466; 10413827; 10418387; 10453374; 10429064; 10449822; 10418451; 10440518; 10442517; 10429808; 10429608; 10442808; 10449590; 10438698; 10407103; 10399045; 10440295; 10440361; 10442071; 10400147; 10445484; 10453368; 10415921; 10404255; 10397416; 10448284; 10449636; 10448685; 10454574; 10452212; 10446658; 10425183; 10432619; 10443616; 10409886; 10405432; 10456571; 10414854; 10400063; 10444094; 10396940; 10409864; 10404498; 10437858; 10447278; 10447560; 10408157; 10452503; 10405566; 10437160; 10419488; 10427396; 10436642; 10454002; 10405067; 10451814; 10410236; 10442749; 10426701; 10439718; 10436356; 10424809; 10456160; 10421156; 10399756; 10421199; 10397124; 10433267; 10436097; 10455534; 10425170; 10452341; 10456201; 10437957; 10441093; 10445855; 10426030; 10446919; 10443278; 10441257; 10441654; 10446251; 10441947; 10452071; 10440431; 10408734; 10441135; 10437117; 10418115; 10439222; 10431592; 10449914; 10416583; 10435612; 10414330; 10401072; 10421848; 10453351; 10416994; 10456134; 10447899; 10428464; 10447172; 10448770; 10429807; 10455325; 10446165; 10405733; 10452650; 10429932; 10446540; 10437173; 10395452; 10437506; 10430270; 10416400; 10445359; 10453920; 10418408; 10433925; 10404488; 10456531; 10442247; 10451383; 10442051; 10402355; 10443043; 10423685; 10441522; 10451130; 10436070; 10444039; 10456496; 10451439; 10437757; 10450478; 10450683; 10455912; 10433045; 10395176; 10406766; 10431024; 10434173; 10428710; 10453747; 10416381; 10453215..

Causas

- Dificuldade de realização de alterações, melhorias ou manutenções no sistema PJe, devido a utilização da versão nacional;
- Elevado percentual de chamados relativos ao PJe direcionados ao terceiro nível de resolução, os quais deveriam ser solucionados pelos primeiro e segundo níveis de atendimento. No caso do achado 100% dos chamados analisados foi escalonado para o terceiro nível;
- Sobrecarga de profissionais do terceiro nível que já desempenham outras tarefas como o desenvolvimento de novas ferramentas.

Efeitos Potenciais

- Permanência dos problemas apresentados;
- Insatisfação dos clientes;
- Prejuízo a prestação jurisdicional.

Análise da manifestação da unidade auditada

Também acerca deste assunto, a unidade cliente de auditoria informou seu posicionamento, conforme Despacho nº 11404 / 2023 - Desein/Stic/Presi/TJRO (3164166), que tem o trecho pertinente transcrito a seguir.

ACHADO 2: A causa apontada de impossibilidade de realização de alterações, melhorias ou manutenção no sistema PJe, devido a utilização do sistema nacional, parece válida. Entretanto o percentual apresentado, de 100% dos chamados encaminhados para o N3, está levando em consideração somente a lista de chamados apresentado nesse resultado (409 chamados) e não corresponde a todos os chamados registrados (34866 chamados) pelo PJRO no período compreendido (03/01/2022 a 30/06/2022). Do total de 34866 chamados registrados, 30579 foram atendidos na central de serviço, ou seja, 87,7%. Entretanto, se algum dos chamados ainda pudesse ser atendido no N1, estes não foram devidamente devolvidos para este fim, ficando repassados no N3. Ademais os chamados em questão dependiam de uma intervenção de analistas de desenvolvimento o que foge da competência da equipe de N1, sendo obrigatoriamente escalonados para níveis mais altos.

Quanto a este ponto, a equipe de auditoria tem a informar que o escopo dos trabalhos restringiu-se aos chamados relativos ao PJe, conforme pode-se observar nas questões de auditoria apresentadas no início do presente relatório. Assim, foram selecionados dentre os chamados abertos no período analisado, apenas aqueles relativos ao PJe, por ser este o segmento que, após realização de levantamento de informações, apresentou maior possibilidade de ocorrência de falhas.

Após a identificação dos chamados relativos ao PJe, foi então realizado um cálculo para definir uma amostra representativa deste universo de solicitações, para que as análises pudessem ser feitas de modo tempestivo e o resultado pudesse ser estendido a integralidade do universo de análise.

Portanto, a situação apresentada é relativa ao PJe, e o resultado das análises pode ser estendido a totalidade dos chamados relativos a incidentes no PJe abertos no período, devido a metodologia utilizada.

Deste modo, a equipe de auditoria manifesta-se pela manutenção do achado.

5.3 Elevado percentual de chamados redirecionados para resolução no terceiro nível

Também segundo o livro ITIL v3 Fundamentos, já citado anteriormente, ao lidar com o gerenciamento de incidentes deve-se escalar os incidentes para os grupos de atendimento para que seja cumprido o prazo de resolução. No âmbito do PJRO há três níveis de escalonamento dos chamados. O terceiro nível deveria atuar apenas quando não fosse possível a obtenção de uma solução pelas equipes de primeiro e segundo nível, pois estes profissionais, além de atuarem em situações mais complexas, e portanto, de solução costumeiramente mais demorada, também desempenham outras atividades, tais como o desenvolvimento de aplicações.

Contudo, constatou-se que todos os chamados objeto de análise foram redirecionados ao terceiro nível de resolução, o que deixa transparecer que, durante o período analisado, o primeiro e segundo níveis não conseguiram atuar em questões relativas ao PJe, sobrecarregando assim os analistas de terceiro nível.

Esta situação é de tal modo inadequada, que instituições como a Universidade Federal de São João Del-Rei, o Instituto Nacional da Propriedade Industrial e o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região estabeleceram indicadores voltados para o índice de atendimentos solucionados no primeiro nível, com percentuais ideais que variam de 20 a 60%, conforme a realidade de cada instituição, de acordo com informações constantes em documentos destas instituições, os quais tem trechos destacados a seguir:

Universidade Federal de São João Del-Rei

Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação

2. Solução de Chamados no Nível - 1 (SCN-1)

É um indicador voltado para o atendimento com foco na taxa de resolução de problemas no primeiro nível de chamado. Nesse sentido, ele busca compreender se a capacitação técnica da equipe de atendimento é eficiente e o conhecimento é documentado, evitando que o chamado tenha que ser encaminhado para o nível 2. Caso esse índice esteja baixo, a área de TIC precisará rever a estratégia de documentação e a capacitação da equipe de atendimento nível 1.

Instituto Nacional da Propriedade Industrial

Contratação

Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Service Desk

7.2.7. Os registros das requisições de serviços deverão ser a base de dados para o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) contabilizado por meio da ferramenta de Software ITSM da Central de Serviços Service Desk, que deve ser parametrizada para a contabilização mensal dos índices de resultados da CONTRATADA indicados a seguir:

7.2.7.1.23. IMRTIC23 (Taxa de resolução no primeiro nível - N1);

9.4.8.20. IMRTIC23 (Taxa de resolução no primeiro nível - N1);

9.4.8.20.1. Finalidade: apura o percentual de incidentes e requisições de serviços resolvidos pelo Service Desk (N1) sem escalonamento para outro grupo de suporte.

9.4.8.20.2. Fórmula de Cálculo: $IMRTIC23 = 100\% \times Trps Tir$

Onde: Trps = Total de incidentes/requisições de serviços resolvidos pelo N1;

Tir = Total de incidentes/requisições de serviço;

9.4.8.20.3. Nível de Serviço:

9.4.8.20.3.1. Aceitável: Igual ou superior a 20%;

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Proad n. 44.094/2020 (PG-017/20) Contrato n. 058/2020

1.5.3. A Equipe de monitoramento e gestão de telessuporte (item. 1.3.1) deverá atender ao seguinte:

Indicadores de nível de serviço

Taxa de resolução no primeiro nível (Global) - Índice de demandas para a equipe de suporte a soluções comerciais e corporativas resolvidas sem escalonamento para outro nível de suporte.

Fórmula de cálculo

Total de demandas efetivamente resolvidas pela equipe de suporte a soluções comerciais e corporativas sem escalonamento para outro nível de suporte/Total de demandas recebidas na equipe de suporte a soluções comerciais e corporativas x 100

Unidade de medida: %

Meta exigida: >=60

Crítérios

• Universidade Federal de São João Del-Rei

Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação

Disponível em: <https://ntinf.ufsj.edu.br/index.php/gestao-de-ti/indicadores-tic>

• Instituto Nacional da Propriedade Industrial

Contratação de Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Service Desk

Disponível em: https://www.gov.br/inpi/pt-br/central-de-conteudo/noticias/inpi-realiza-consulta-publica-sobre-contratacao-de-servicos-de-infraestrutura-tic/ConsultaPublica012020_ContratacaoServiceDesk.pdf

• Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Proad n. 44.094/2020 (PG-017/20) Contrato n. 058/2020

Disponível em: https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/licitacoes/Termos_contratuais/2020/CT2020058.pdf

Evidências

- Chamados n.: 10400060; 10433383; 10428570; 10434933; 10404784; 10444989; 10402462; 10427990; 10406887; 10441514; 10436790; 10447621; 10396464; 10414890; 10402998; 10422505; 10425199; 10409448; 10438204; 10447586; 10439852; 10439754; 10429317; 10395254; 10431701; 10456296; 10441409; 10397532; 10408005; 10449751; 10445296; 10452351; 10437467; 10451394; 10448244; 10417076; 10455751; 10436127; 10446637; 10452024; 10441306; 10405060; 10441529; 10413106; 10443211; 10430838; 10453313; 10447501; 10429532; 10445965; 10447329; 10446185; 10422083; 10456320; 10442236; 10430423; 10426795; 10414130; 10442987; 10396947; 10418017; 10402384; 10411871; 10452606; 10447572; 10414290; 10446085; 10453642; 10448495; 10441600; 10408793; 10417697; 10429614; 10405084; 10441662; 10445368; 10450836; 10443619; 10449754; 10441642; 10396756; 10444854; 10437694; 10456406; 10446500; 10453940; 10411319; 10414824; 10443547; 10400637; 10456568; 10456397; 10442525; 10445026; 10442523; 10450102; 10394881; 10407739; 10422406; 10427223; 10413523; 10449987; 10393296; 10402191; 10446833; 10408505; 10416198; 10453209; 10454388; 10440979; 10416720; 10449218; 10403071; 10397545; 10404976; 10452173; 10447041; 10452048; 10448577; 10410054; 10406121; 10396700; 10402072; 10407030; 10441379; 10440590; 10429530; 10445937; 10418166; 10395065; 10403200; 10417779; 10425295; 10440009; 10445942; 10413859; 10399135; 10419165; 10416750; 10439041; 10447793; 10408340; 10410397; 10437649; 10455992; 10448376; 10399722; 10450399; 10451360; 10441052; 10391943; 10435367; 10455282; 10453779; 10454354; 10418763; 10448862; 10440551; 10445568; 10415656; 10438421; 10440495; 10446225; 10456441; 10427321; 10395634; 10438888; 10415695; 10419359; 10451815; 10449056; 10396735; 10451979; 10393815; 10397539; 10448297; 10455073; 10409138; 10452162; 10455327; 10424321; 10445435; 10424278; 10450619; 10400764; 10448499; 10438896; 10418331; 10391784; 10398971; 10449432; 10420036; 10422485; 10449657; 10442748; 10451993; 10437705; 10403155; 10452148; 10413821; 10430346; 10405262; 10407516; 10452654; 10430573; 10449600; 10432489; 10402714; 10430517; 10442047; 10439303; 10436672; 10444862; 10451515; 10448742; 10448732; 10397167; 10453593; 10453729; 10402752; 10429736; 10452218; 10447093; 10437085; 10394904; 10448747; 10405594; 10453079; 10411224; 10437252; 10395255; 10393079; 10456200; 10396568; 10452206; 10419081; 10408981; 10455058; 10437553; 10434344; 10432265; 10447216; 10445578; 10427339; 10429396; 10440978; 10436637; 10431016; 10455440; 10422093; 10400899; 10431573; 10453512; 10415151; 10397027; 10446560; 10408277; 10454664; 10422606; 10417412; 10409464; 10452974; 10420466; 10413827; 10418387; 10453374; 10429064; 10449822; 10418451; 10440518; 10442517; 10429808; 10429608; 10442808; 10449590; 10438698; 10407103; 10399045; 10440295; 10440361; 10442071; 10400147; 10445484; 10453368; 10415921; 10404255; 10397416; 10448284; 10449636; 10448685; 10454574; 10452212; 10446658; 10425183; 10432619; 10443616; 10409896; 10405432; 10456571; 10414854; 10400063; 10444094; 10396940; 10409864; 10404498; 10437858; 10447278; 10447560; 10408157; 10452503; 10405566; 10437160; 10419488; 10427396; 10436642; 10454002; 10405067; 10451814; 10410236; 10442749; 10426701; 10439718; 10436356; 10424809; 10456160; 10421156; 10399756; 10421199; 10397124; 10433267; 10436097; 10455534; 10425170; 10452341; 10456201; 10437957; 10441093; 10445855; 10426030; 10446919; 10443278; 10441257; 10441654; 10446251; 10441947; 10452071; 10440431; 10408734; 10441135; 10437117; 10418115; 10439222; 10431592; 10449914; 10416583; 10435612; 10414330; 10401072; 10421848; 10453351; 10416994; 10456134; 10447899; 10428464; 10447172; 10448770; 10429807; 10455325; 10446165; 10405733; 10452650; 10429932; 10446540; 10437173; 10395452; 10437506; 10430270; 10416400; 10453539; 10453920; 10418408; 10433925; 10404488; 10456531; 10442247; 10451383; 10442051; 10402355; 10443043; 10423685; 10441522; 10451130; 10436070; 10444039; 10456496; 10451439; 10437757; 10450478; 10450683; 10455912; 10433045; 10395176; 10406766; 10431024; 10434173; 10428710; 10453747; 10416381; 10453215.

Causas

- Dificuldades para realização de alterações no sistema PJe;
- Déficit de capacitação técnica da equipe de atendimento em primeiro e segundo níveis, conforme afirmado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação para o exercício 2022-2026 (2694565), item 8.ANÁLISE SWOT;
- Baixo nível de documentação dos conhecimentos. Situações que costumam ser objeto de problemas no PJe, como as dos chamados tratados no achado, poderiam já ser objeto de FAQ disponível para consulta do primeiro nível;
- Ausência de meios de mensuração do desempenho dos primeiros níveis de atendimento conforme cada tipo de produto ou serviço, para que assim se possa identificar falhas pontuais e atuar em sua resolução.

Efeitos Potenciais

- Sobrecarga de profissionais que já desempenham outras tarefas como o desenvolvimento de novas ferramentas;
- Permanência dos problemas apresentados;
- Insatisfação dos clientes;
- Prejuízo a prestação jurisdicional.

Análise da manifestação da unidade auditada

Assim como nos achados anteriores, a cliente de auditoria informou seu posicionamento, conforme Despacho nº 11404 / 2023 - Desein/Stic/Presi/TJRO (3164166), que tem o trecho pertinente transcrito a seguir.

ACHADO 3: Se repete a resposta dada ao "ACHADO 2" referente ao cálculo e repasse de chamados para o N3. E ressaltando o não devolvimento de chamados que eventualmente pudessem ser resolvidos pelo N1, seja por essa equipe já ter um procedimento para executar ou seja para repassar alguma nova orientação de atendimento."

Considerando que, no que se refere a delimitação de universo e amostra da presente auditoria, já foram apresentadas considerações e posicionamentos da equipe de auditoria no achado 2.

Desta forma a equipe de auditoria não tem mais colocações a realizar acerca deste tema, manifestando-se pela manutenção do presente achado.

7. Conclusão

A atividade de auditoria busca, antes de tudo, encontrar oportunidades de melhoria. Ainda que um processo ou unidade venha apresentando um bom desempenho, será possível identificar pontos que, se trabalhados, poderão resultar em resultados ainda melhores.

Para isso, a Audint possui metodologia de seleção de objeto e escopo de auditoria baseados em riscos, de modo que nossas análises tendem sempre a recair sobre as áreas com maior potencial para melhorias.

Destaca-se que a unidade auditada conta com diversos controles bem construídos, como a instituição de indicadores, o mapeamento de processos, a definição de ANS, os registros do sistema Por Aqui, o atendimento escalonado e muitos outros, afinal, foi consultando os registros destes controles que a equipe de auditoria pôde realizar suas análises e tecer suas recomendações, demonstrando assim que, sob uma visão holística, estes tem colaborado para o sucesso dos processos. Por que estes controles existem, a atuação da auditoria pode dar um passo a frente.

Entretanto, como dito, sempre é possível identificar oportunidades de melhorias, e é isto que o presente relatório traz, pontos que, se melhorados, poderão significar resultados ainda melhores.

8. Proposta de Encaminhamento

Objetivando mitigar as causas das situações encontradas, recomenda-se:

A STIC:

- **R1.** Alterar os controles relativos a verificação da satisfação dos clientes, de modo a constituir-se controles mais efetivos. Como exemplo de controle cita-se a realização de contato telefônico com uma amostra dos usuários não respondentes a pesquisa de satisfação;
- **R2.** Verificar a possibilidade de segmentação da análise das respostas dos usuários por produtos, serviços, sistemas ou semelhante, de modo a possibilitar a identificação dos segmentos que traduzem-se em maior insatisfação dos clientes;
- **R3.** Realizar estudo (contendo prós e contras) e deliberação acerca da possibilidade de haver uma equipe de terceiro nível que não divida seu tempo na execução de atividades distintas, tais como desenvolvimento de ferramentas e solução de incidentes;
- **R4.** Realizar de levantamento de incidentes recentes relativos ao PJe para criação de FAQ atualizada;
- **R5.** Encaminhar ao CGPJe percentual de incidentes resolvidos dentro do ANS, sempre que este for inferior a 50%;
- **R6.** Realizar reunião com atendentes de terceiro nível para ratificar a necessidade de somente encerrar chamados com êxito quando comprovada a solução do problema.

Ao CGPJe

- **R7.** Discutir sobre possíveis causas para baixos percentuais de atendimento, caso ocorram novamente, e deliberar acerca de soluções para plena resolução dos achados.



Documento assinado eletronicamente por **SIMARA JANDIRA CASTRO DE SOUZA, Auditor(a)-Chefe**, em 28/06/2023, às 15:46 (horário de Rondônia), conforme § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **WANDERLEY DE OLIVEIRA SOUSA JÚNIOR, Coordenador (a)**, em 28/06/2023, às 15:56 (horário de Rondônia), conforme § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DENISE ARAÚJO DE OLIVEIRA, Auditor Interno**, em 29/06/2023, às 10:13 (horário de Rondônia), conforme § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no Portal SEI <https://www.tjro.jus.br/mn-sist-sei>, informando o código verificador **3205823** e o código CRC **93836E0D**.