



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

**ANEXO I**  
**GUIA DE METAS E INDICADORES DO PDTIC 2022-2026**  
**ATO N. 882/2024**

**Altera o Anexo II do Ato n. 474/2022**

ANEXO II - GUIA DE METAS E INDICADORES DO PDTIC 2022-2026											
ID	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	ID	INDICADOR	META 2022	META 2023	META 2024	META 2025	META 2026	DESCRIÇÃO	FÓRMULA DE MENSURAÇÃO
OE1	Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário	Atuar na melhoria e no incremento da qualidade dos atendimentos e da experiência dos serviços ofertados aos usuários do Poder Judiciário, seja de forma presencial ou virtual.	1.1	Índice de Satisfação dos Usuários	Razoável	-	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o % de serviços que possuem pesquisa padronizada e preconizada pelo CNJ em comparação ao total de pesquisas realizadas.	Calculado a partir do percentual resultante entre a quantidade de pesquisas padronizadas dividido pelo total de pesquisas realizadas no órgão. (Pesquisas Padronizadas/ Total de Pesquisas*100)
			1.2	Índice de Satisfação dos Usuários	Bom	Bom	Ótimo	Ótimo	Excelente	Indicador capaz de avaliar a satisfação dos usuários de TIC do órgão.	Calculado a partir do total de notas segmentadas pelas opiniões coletadas nas pesquisas de satisfação dos atendimentos realizados, verificando



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

										as que foram respondidas como "4-Satisfeito(a) ou 5-Muito Satisfeito(a)".
			1.3	Índice de Demandas Atendidas da Central de Serviços	Razoável	Razoável	Bom	Bom	Ótimo	<p><b>(Total de Chamados Atendidos / Total de Chamados Registrados * 100)</b></p> <p>Calculado a partir do percentual de demandas atendidas dividido pelo total de demandas registradas no órgão. Serão considerados chamados registrados para serviços da Secretaria de TIC que não estejam inseridos no Processo de Gerenciamento de Mudanças Liberação e Implantação de TIC e Processo de Gerenciamento de Problemas.</p>
			1.4	Índice de Satisfação dos Serviços STIC	-	-	Bom	Bom	Bom	<p>Indicador capaz de avaliar de maneira segmentada a</p> <p>Pesquisa segmentada capaz de avaliar a qualidade dos serviços executados pela STIC.</p>



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA

Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

										qualidade dos serviços executados pela STIC.	A fórmula para cálculo é (Soma dos Resultados das Pesquisas/ Total de Pesquisas Realizadas). Os quesitos devem ter valoração padronizada para permitir o cálculo do indicador.
OE2	Promover a Transformação Digital	Implementar iniciativas que promovam a transformação Digital no Poder Judiciário do Estado de Rondônia	2.1	Índice de Serviços Digitais	Baixo	Razoável	-	-	-	Indicador capaz de avaliar a quantidade de Serviços Digitais dentro do órgão.	Quantidade de serviços digitais dentro do órgão/total de serviços do órgão.
			2.2	Índice de Serviços Disponibilizados em Nuvem	Baixo	Razoável	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o percentual de Serviços Disponibilizados em Nuvem em relação ao total de Serviços utilizados no órgão.	Calculado a partir do percentual resultante entre a quantidade de Serviços Disponibilizados em Nuvem dividido pelo total de Serviços utilizados no órgão. (Serviços disponibilizados em nuvem/ total de serviços).
			2.3	Índice de Execução do Plano	Razoável	Bom	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o percentual de	Calculado a partir da quantidade de itens atendidos do PDT



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

				Transformação Digital						execução do PTD dentro do órgão.  Trata-se do mesmo indicador do PEI - O8M27.	divido pelo total de normativos do documento. (Número de itens atendidos no Plano de Transformação Digital/ Total de Itens do Plano de Transformação Digital).
			2.4	Total de iniciativas implementadas que promovam a transformação digital	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Indicador capaz de avaliar a quantidade de iniciativas implementadas que promovam a transformação digital no PJRO.	<b>Total de iniciativas implementadas/Total de iniciativas previstas</b>  2024: Previsão de 4 iniciativas
OE3	Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores	Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder	3.1	Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC - PCTIC	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Indicador capaz de avaliar o percentual de execução ao Plano de Capacitação de TIC no órgão.	<b>(Quantidade atendida do PCTIC/ Quantidade total de Itens do PCTIC) *100</b>  Calculado a partir da quantidade de atividades atendidas no PCTIC dividido pelo número total de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA

Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

		<b>Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.</b>									atividades do plano aderentes a competências de TIC.
OE4	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	<b>Potencializar a relação entre colaboração e inovação com vistas à evolução e expansão da maturidade de TIC Poder Judiciário de modo a oferecer a desburocratização dos serviços e agregar valor aos usuários.</b>	4.1	Índice de Iniciativas realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Baixo	Razoável	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o número de iniciativas realizadas em colaboração com outros órgãos do Judiciário	Calculado a partir da quantidade de iniciativas realizadas com outros órgãos do Judiciário. (Número de iniciativas em colaboração/total de iniciativas do órgão)
			4.2	Índice de iniciativas publicadas no repositório Nacional	Razoável	Bom	Bom	Ótimo	Ótimo	Indicador capaz de avaliar a quantidade de iniciativas publicadas no repositório nacional (Projetos, planos de ações e contratações de TIC previstas respectivamente no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como no Plano Anual de	<b>Total de Projetos, planos de ações e contratações de TIC publicadas/Total de Projetos, planos de ações e contratações de TIC previstas inicialmente para o exercício.</b>



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

										Aquisições e Contratações)	
OE5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	Consolidar os processos, regulamentações e leis no âmbito da administração do Poder Judiciário visando aprimorar a Governança, Gestão e cumprimento das metas e objetivos estabelecidos coletivamente.	5.1	Índice de Execução do PDTIC	Bom	Ótimo	Conforme estratégia institucional.			Indicador capaz de avaliar o percentual de execução PDTIC. Trata-se do mesmo indicador do PEI - O12M40 e PPA.	Calculado a partir da quantidade de metas do PDTIC atendidas no exercício dividido pelo total de metas do PDTIC existentes para o exercício.
			5.2	Avaliação do iGovTIC-JUD	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação desenvolvido com o propósito de o CNJ identificar, avaliar e acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário. Trata-se do mesmo indicador	O resultado é computado conforme metodologia estabelecida pelo CNJ que avalia o Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD), de acordo com as respostas atribuídas no questionário aplicado anualmente.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

										do PEI - O12M39 e PPA.	
OE6	Aprimorar as contratações e Aquisições	Aperfeiçoar a utilização de métodos, processos e ferramentas que proporcionem a melhoria nas aquisições e contratações de TIC, em busca de otimizar os recursos do Poder Judiciário.	6.1	Índice de Adesão à resolução de contratações de TIC	Excelente	Excelente	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o percentual de adesão à Resolução de Contratações de TIC dentro do órgão.	Calculado a partir da quantidade de itens atendimentos da Resolução de contratações de TIC dividido pelo número total de atividades proposta no documento. (Itens atendidos na resolução de contratações de TIC / Total de Itens da resolução).
			6.2	Índice de Contratações de TIC Realizadas	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Indicador capaz de avaliar a quantidade de contratações e aquisições de TIC executadas dentro do prazo, escopo e qualidade pretendidos dentro do previsto no plano de contratação.  Obs.: indicador constante no PPA.	Calculado a partir do total de contratações de TIC executadas/total das contratações planejadas no plano de contratações de TIC.



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA

Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

OE7	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	Implementar iniciativas que aprimorem a segurança da informação e a Gestão de dados no Poder Judiciário do Estado de Rondônia	7.1	Índice de Adesão à LGPD	Excelente	Excelente	-	-	-	Indicador capaz de avaliar o cumprimento das recomendações do órgão em cumprimento a recomendação do CNJ e em atendimento à LGPD  Trata-se do mesmo indicador do PEI - O8M28	(Itens cumpridos da recomendação do CNJ em atendimento à LGPD/ Total de itens recomendados pelo CNJ em atendimento à LGPD).
			7.2	Índice de Serviços Críticos com Gestão de Risco	Muito Baixo	Baixo	-	-	-	Indicador capaz de avaliar se os serviços identificados como críticos possuem gestão de risco e se são aplicados. O total de serviços críticos deve estar estabelecido no plano de gestão de riscos institucional.	(Total de serviços críticos com gestão de risco/ Total de serviços críticos).
			7.3	Total de iniciativas implementadas que aprimoram	-	-	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Indicador capaz de avaliar a quantidade de iniciativas	<b>Total de iniciativas implementadas/Total</b>





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA**  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

				Segurança da Informação e a Gestão de Dados.						implementadas que aprimoram Segurança da Informação e a Gestão de Dados no PJRO.	<b>de iniciativas previstas</b>  2024: Previsão de 2 iniciativas
OE8	Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas.	8.1	Índice de Atendimento dos serviços TIC definidos pelo órgão.	Bom	Bom	Ótimo	Ótimo	Excelente	Indicador capaz de avaliar o cumprimento dos níveis mínimos dos serviços TIC definidos pelo órgão para os atendimentos de 1º e 2º nível.	<b>Meta do ANS Alcançada / Meta do ANS estabelecida</b>
			8.2	Índice de Projetos de Software Aderentes à Metodologia de Desenvolvimento de Soluções.	Baixo	Razoável	Bom	Ótimo	Excelente	Indicador capaz de avaliar a quantidade de softwares desenvolvidos e utilizados pelos órgãos que utilizam metodologia sugerida de desenvolvimento.	(Total de Softwares que atendem metodologia / Total de softwares utilizados).  Calculado a partir da quantidade de softwares que atendem a metodologia preconizada dividido pelo total de softwares utilizados.
			8.3	Índice de Aderência das	Baixo	Razoável	Bom	Ótimo	Excelente	Indicador capaz de avaliar a	(Total de soluções com MNI / Total de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Rua José Camacho, 585 - Bairro Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho - RO - [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br)

				Soluções Implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade						aderência das soluções implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade	<b>soluções implantadas).</b>  Calculado a partir da quantidade de soluções implantadas segundo o Modelo Nacional de Interoperabilidade divido pelo total de soluções implantadas no órgão.
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---