

ATO N. 474/2022

ANEXO II

(Alterado pelo Anexo I do Ato n. 899/2026)

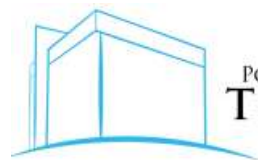
| ANEXO II - GUIA DE METAS E INDICADORES DO PDTIC 2022-2026 |  |  |     |                                   |           |           |           |           |           |  |   |
|---|--|--|-----|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|---|
| ID  | OBJETIVO   | DESCRIÇÃO  | ID  | INDICADOR                         | META 2022 | META 2023 | META 2024 | META 2025 | META 2026 | DESCRIÇÃO  | FÓRMULA DE MENSURAÇÃO   |
| O<br>E1   | 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   | Calculado a partir do total de notas  |



|  |  |  |     |   |          |          |     |     |       |   |   |
|--|--|--|-----|---|----------|----------|-----|-----|-------|---|---|
|  |  |  |     |   |          |          |     |     |       | satisfação dos usuários de TIC do órgão.  | segmentadas pelas opiniões coletadas nas pesquisas de satisfação dos atendimentos realizados, verificando 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 | Indicador capaz de avaliar a quantidade de demandas atendidas em relação à quantidade de demandas registradas no órgão. | <b>(Total de Chamados Atendidos / Total de Chamados Registrados * 100)</b><br>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. |   |
|  |  |  | 1.4 | Índice de Satisfação dos Serviços STIC | - | - | Bom | Bom | Bom | Indicador capaz de avaliar de maneira segmentada a   | Pesquisa segmentada capaz de avaliar a qualidade dos serviços |



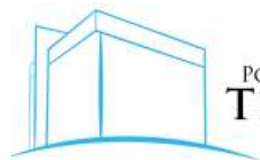
|      |                                  |  |     |                                  |       |          |   |   |   |   |  |
|------|----------------------------------|--|-----|----------------------------------|-------|----------|---|---|---|---|--|
|      |                                  |  |     |                                  |       |          |   |   |   | qualidade dos serviços executados pela STIC.                                  | 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. |
| O E2 | 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 Disponibiliza | Baixo | Razoável | - | - | - | Indicador capaz de avaliar o  | Calculado a partir do percentual   |



|  |  |  |         |   |              |     |   |   |   |   |  |
|--|--|--|---------|---|--------------|-----|---|---|---|---|--|
|  |  |  |         | dos em<br>Nuvem   |              |     |   |   |   | percentual de<br>Serviços<br>Disponibiliza<br>dos em<br>Nuvem em<br>relação ao<br>total de<br>Serviços<br>utilizados no<br>órgão.                         | resultante entre a<br>quantidade de<br>Serviços<br>Disponibilizados<br>em Nuvem<br>dividido pelo<br>total de Serviços<br>utilizados no<br>órgão. (Serviços<br>disponibilizados<br>em nuvem/ total<br>de serviços).                       |
|  |  |  | 2.<br>3 | Índice de<br>Execução do<br>Plano de<br>Transformaçã<br>o Digital | Razoáv<br>el | Bom | - | - | - | Indicador<br>capaz de<br>avaliar o<br>percentual de<br>execução do<br>PTD dentro<br>do órgão.<br><br>Trata-se do<br>mesmo<br>indicador do<br>PEI - O8M27. | Calculado a<br>partir da<br>quantidade de<br>itens atendidos<br>do PDT divido<br>pelo total de<br>normativos do<br>documento.<br>(Número de itens<br>atendidos no<br>Plano de<br>Transformação<br>Digital/ Total de<br>Itens do Plano de |



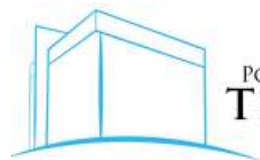
|      |  |   |     |   |            |            |            |            |            |  |
|------|--|---|-----|---|------------|------------|------------|------------|------------|--|
|      |  |   |     |   |            |            |            |            |            | Transformação Digital).  |
|      |  |   | 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.<br><br><b>Total de iniciativas implementadas/ Total de iniciativas previstas</b><br>2024: Previsão de 4 iniciativas<br>2025: Previsão de 6 iniciativas<br>2026: Ações do Plano de Transformação Digital |
| O E3 | Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores | Melhorar o desempenho e o cumprimento de metas, considerando a importância em | 3.1 | Índice de Execução do Plano de Capacitação de TIC - PCTIC               | Excele nte | Excele nte | Excele nte | Excele nte | Excele nte | Indicador capaz de avaliar o percentual de execução ao Plano de Capacitação<br><br><b>(Quantidade atendida do PCTIC/ Quantidade total de Itens do PCTIC) *100</b><br>Calculado a partir da   |



|         |   |  |                       |   |       |          |       |       |                    |  |  |
|---------|---|--|-----------------------|---|-------|----------|-------|-------|--------------------|--|--|
|         |   | aperfeiçoar o reconhecimento dos profissionais da TI do Poder Judiciário por meio da Gestão de Competência Institucional.  |                       |   |       |          |       |       |                    | de TIC no órgão.   | quantidade de atividades atendidas no PCTIC dividido pelo número total de atividades do plano aderentes a competências de TIC.                                   |
| O<br>E4 | Buscar a Inovação de Forma Colaborativa | 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 | 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 | Razoável  | Bom   | Bom      | Ótimo | Ótimo | Indicador capaz de | <b>Total de Projetos, planos</b>   |  |



|  |  |   |  |                                    |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|---|--|------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  | <b>serviços e agregar valor aos usuários.</b> |  | publicadas no repositório Nacional |  |  |  |  |  | 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 Aquisições e Contratações) | <b>de ações e contratações de TIC publicadas/Total de Projetos, planos de ações e contratações de TIC previstas inicialmente para o exercício.</b> |
|--|--|---|--|------------------------------------|--|--|--|--|--|---|--|



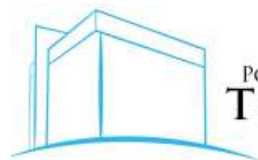
|         |                                     |  |     |                             |           |           |                                    |           |           |   |   |
|---------|-------------------------------------|--|-----|-----------------------------|-----------|-----------|------------------------------------|-----------|-----------|---|---|
| O<br>E5 | 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 | 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), |



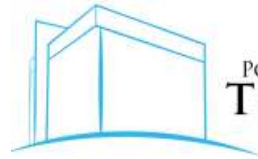
|      |   |  |     |   |            |            |   |   |   |   |   |
|------|---|--|-----|---|------------|------------|---|---|---|---|---|
|      |   |  |     |   |            |            |   |   |   | acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário.<br><br>Trata-se do mesmo indicador do PEI - O12M39 e PPA. | de acordo com as respostas atribuídas no questionário aplicado anualmente.  |
| O E6 | <b>Aprimorar as contratações e Aquisições</b> | <b>Aperfeiçoar a utilização de métodos, processos e ferramentas que proporcionem a melhoria nas aquisições</b> | 6.1 | Índice de Adesão à resolução de contratações de TIC | Exce-lente | Exce-lente | - | - | - | 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 |



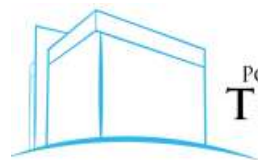
|  |  |  |     |  |            |            |            |            |            |  |
|--|--|--|-----|--|------------|------------|------------|------------|------------|--|
|  |  | e contratações de TIC, em busca de otimizar os recursos do Poder Judiciário. |     |  |            |            |            |            |            | 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 | Excele nte | Excele nte | Excele nte | Excele nte | Excele nte | 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. |



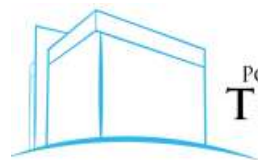
|         |   |   |     |                                 |             |           |   |   |   | Obs.: indicador constante no PPA.  |   |
|---------|---|---|-----|---------------------------------|-------------|-----------|---|---|---|--|---|
| O<br>E7 | Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão 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<br><br>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 | Muito Baixo | Baixo     | - | - | - | Indicador capaz de avaliar se os   | (Total de serviços críticos com gestão de   |



|  |  |  |     |   |   |   |       |       |       |   |  |
|--|--|--|-----|---|---|---|-------|-------|-------|---|--|
|  |  |  |     | Gestão de Risco   |   |   |       |       |       | 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. | risco/ Total de serviços críticos).  |
|  |  |  | 7.3 | Total de iniciativas implementadas que aprimoram Segurança da Informação e a Gestão de Dados. | - | - | Ótimo | Ótimo | Ótimo | Indicador capaz de avaliar a quantidade de iniciativas implementadas que aprimoram Segurança da Informação e  | <b>Total de iniciativas implementadas/ Total de iniciativas previstas</b><br>2024: Previsão de 2 iniciativas |



|         |   |   |     |  |       |          |       |       |           |  |  |
|---------|---|---|-----|--|-------|----------|-------|-------|-----------|--|--|
|         |   |   |     |  |       |          |       |       |           | a Gestão de Dados no PJRO.   | 2025: Previsão de 2 iniciativas<br>2026: Previsão de 2 iniciativas                   |
| O<br>E8 | 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 | Bom       | 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 Desenvolvi | Baixo | Razoável | Bom   | Ótimo | Excelente | Indicador capaz de avaliar a quantidade de softwares desenvolvidos e utilizados pelos órgãos   | <b>(Total de Softwares que atendem metodologia / Total de softwares utilizados).</b> |



|  |  |  |     |   |       |          |     |       |            |  |  |
|--|--|--|-----|---|-------|----------|-----|-------|------------|--|--|
|  |  |  |     | ento de Soluções.   |       |          |     |       |            | que utilizam metodologia sugerida de desenvolvimento.  | Calculado a partir da quantidade de softwares que atendem a metodologia preconizada dividido pelo total de softwares utilizados.   |
|  |  |  | 8.3 | Índice de Aderência das Soluções Implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade | Baixo | Razoável | Bom | Ótimo | Exce-lente | Indicador capaz de avaliar a aderência das soluções implantadas ao Modelo Nacional de Interoperabilidade | <b>(Total de soluções com MNI / Total de soluções implantadas).</b><br>Calculado a partir da quantidade de soluções implantadas seguindo o Modelo Nacional de Interoperabilidade e dividido pelo total de soluções |

