



**Programa para a Transformação Digital do Governo do Estado do Ceará  
(Programa Ceará Mais Digital)**

**ANEXO XI  
NOTAS METODOLÓGICAS DOS INDICADORES**

## GLOSSÁRIO

- Digital: prestação do serviço feita por meio eletrônico, utilizando-se de páginas institucionais, sem que haja a necessidade de comparecimento do usuário ao local onde o serviço é oferecido.
- Parcialmente digital: parte da prestação do serviço é realizada por meio eletrônico e outra parte é presencial.
- Presencial: prestação do serviço ofertada somente de forma presencial pelo órgão ou entidade prestadores(a) do serviço.
- Serviços públicos virtualizados: serviço público que ocorria em processo físico e passou a tramitar nativo-digital.
- Serviços públicos automatizados: serviço público digital com meio de atendimento robotizado ou autosserviços.
- Serviços públicos digitalizados: similar a serviço público digital.
- Serviço híbrido: serviço público que pode ser realizado por meio digital, mas que ainda possui unidades de atendimento presencial conforme necessidade do cidadão.

## OBJETIVO GERAL DE DESENVOLVIMENTO

Avançar na transformação digital do Governo do Estado do Ceará para aumentar a satisfação e gerar economias para o cidadão na utilização dos serviços públicos

DG01 – Satisfação dos cearenses com a oferta de serviços públicos digitais.			
$DG01 = \left( \frac{\text{Usuários respondentes muito satisfeitos ou satisfeitos}}{\text{Total de usuários respondentes da pesquisa de satisfação}} \right) \times 100$			
<p><b>Definição:</b> Grau de satisfação com a oferta de serviços públicos digitais ofertados pelo governo estadual do Ceará, considerando pesquisa voluntária, utilizando método CATI (Computer Assisted Telephone Interview).</p>			
<p><b>Unidade de Medida:</b> Porcentagem de usuários</p>			
<p><b>Comentários:</b> Serão utilizadas variáveis relacionadas a usuários muito satisfeitos ou satisfeitos. No denominador, desconsidera-se cidadãos que afirmam desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, estaduais e municipais.</p>			
<u>Ano da Linha de Base</u>	2020	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
Linha de Base (%)	52	Meta (%)	65

A metodologia adotada neste indicador foi aplicada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no relatório [Satisfação dos Cidadãos com os Serviços Públicos Digitais nos Estados e no Distrito Federal](#), que deverá ser repetida no ano de 2026. Segundo o documento, a pesquisa convidou cidadãos brasileiros a avaliar diversas dimensões de sua satisfação pessoal com os serviços públicos.

As entrevistas foram conduzidas com base no método CATI (*Computer-assisted Telephone Interviewing*, ou entrevista telefônica assistida por computador), que é uma técnica de coleta de dados pela qual o entrevistador executa um plano de perguntas que pode ser personalizado de acordo com as respostas de cada entrevistado. O intervalo de confiança da pesquisa é estimado em 95%, e a margem de erro máxima estimada para a amostra é de 1 ponto percentual para mais ou para menos sobre os resultados encontrados.

Para avaliar a oferta de serviços digitais estaduais (em %), a pergunta na íntegra foi:

*“Quanto você diria que está satisfeito especificamente com os serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo estadual, como cadastro de empresa, registro de boletim de ocorrência policial, alteração do endereço do veículo no Detran (departamento de trânsito) e consulta de registro escolar do seu estado? Você diria que está:”*

- a) Muito satisfeito
- b) Satisfeito
- c) Nem satisfeito, nem insatisfeito
- d) Insatisfeito
- e) Muito insatisfeito
- f) Não conheço o suficiente ou nunca os usei

O relatório indica que a amostra de entrevistados foi de 800 para o Ceará e de 13.250 no Brasil. No entanto, para o cálculo da satisfação, foram desconsideradas as respostas “Não conheço o suficiente” que representou 34,3% dos respondentes. O estabelecimento da Meta se deu por *benchmarking* do resultado alcançado pelos demais Estados da Federação, conforme Anexo A.

ANEXO A

<b>Avaliação dos serviços digitais estaduais</b>	
<b>Estado</b>	<b>Indicador (%)</b>
Acre	69
Rondônia	69
Pará	62
Paraíba	60
Espírito Santo	60
Distrito Federal	60
Amapá	59
Rio Grande do Norte	59
Amazonas	58
Roraima	58
Tocantins	58
Pernambuco	58
Maranhão	55
Mato Grosso	55
Paraná	55
Sergipe	54
São Paulo	53
Goiás	53
Rio Grande do Sul	53
Ceará	52
Mato Grosso do Sul	52
Santa Catarina	51
Bahia	49
Minas Gerais	49
Alagoas	48
Piauí	48
Rio de Janeiro	45

Fonte: BID/GTD.GOV

## OBJETIVO GERAL DE DESENVOLVIMENTO

Avançar na transformação digital do Governo do Estado do Ceará para aumentar a satisfação e gerar economias para o cidadão na utilização dos serviços públicos

D02 – Cidadãos que relatam ter tido dificuldades na utilização dos serviços públicos digitais no Estado do Ceará.			
$D02 = \left( \frac{\text{Usuários que alegaram ter tido dificuldade com procedimentos digitais}}{\text{Total de usuários respondentes da pesquisa de satisfação}} \right) \times 100$			
<b>Definição:</b> Grau de dificuldade na utilização dos serviços públicos digitais estaduais apresentado pelos usuários.			
<b>Unidade de Medida:</b> Porcentagem de usuários.			
<b>Comentários:</b> Será utilizada variável relacionada a usuários que alegam ter tido dificuldade com procedimentos digitais. A meta é igual à pontuação da UF com melhor desempenho em 2020 no Nordeste (Distrito Federal).			
<b>Ano da Linha de Base</b>	2020	<b>Ano esperado para realização</b>	2027
<b>Linha de Base (%)</b>	41,50	<b>Meta (%)</b>	24

A metodologia adotada neste indicador foi aplicada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no relatório [Satisfação dos Cidadãos com os Serviços Públicos Digitais nos Estados e no Distrito Federal](#). Segundo o documento, a pesquisa convidou cidadãos brasileiros a avaliar diversas dimensões de sua satisfação pessoal com os serviços públicos. As entrevistas foram conduzidas com base no método CATI (*Computer-assisted Telephone Interviewing*, ou entrevista telefônica assistida por computador), que é uma técnica de coleta de dados pela qual o entrevistador executa um plano de perguntas que pode ser personalizado de acordo com as respostas de cada entrevistado. O intervalo de confiança da pesquisa é estimado em 95%, e a margem de erro máxima estimada para a amostra é de 1 ponto percentual para mais ou para menos sobre os resultados encontrados.

Para avaliar a dificuldade na utilização dos serviços públicos digitais (em %), a pergunta na íntegra foi:

“E você teve alguma dificuldade em realizar o procedimento?”

- a) Sim
- b) Não

O relatório indica que a amostra de entrevistados foi de 800 para o Ceará e de 13.250 no Brasil. Ressalta-se ainda que, somente 40% dos entrevistados no território cearense afirmaram ter realizado ao menos um procedimento com o governo estadual por meio digital nos últimos 12 meses, enquadrando-se como respondentes dessa questão. O estabelecimento da Meta se deu por *benchmarking* do resultado alcançado pelos demais Estados da Federação, conforme Anexo B.

## ANEXO B

Tabela 1 - Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %), Brasil/ Regiões, 2020.

Região	Porcentagem
Sul	40,6%
Centro Oeste	42,7%
Nordeste	43,1%
Média Brasil	44,8%
Norte	48,1%
Sudeste	48,5%

Fonte: BID/GTD.GOV

Tabela 2 - Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %), Brasil/Estados, 2020.

Estado	Porcentagem
Pará	43,2%
Rondônia	45,7%
Amapá	47,2%
Tocantins	48,2%
Acre	50,0%
Roraima	52,5%
Amazonas	54,3%
Espírito Santo	39,6%
São Paulo	41,1%
Rio de Janeiro	44,0%
Minas Gerais	59,9%
Paraná	33,3%
Rio Grande do Sul	36,9%
Santa Catarina	53,3%
Distrito Federal	24,0%
Mato Grosso do Sul	33,8%
Goiás	49,8%
Mato Grosso	52,2%
Rio Grande do Norte	26,0%
Maranhão	32,8%
Ceará	41,5%
Alagoas	42,9%
Sergipe	45,7%
Pernambuco	47,5%
Bahia	47,6%



Estado	Porcentagem
Paraíba	48,1%
Piauí	50,0%

Fonte: BID/GTD.GOV

Tabela 3 - Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %), Nordeste, 2020.

Estado	Porcentagem
Rio Grande do Norte	26,0%
Maranhão	32,8%
Ceará	41,5%
Alagoas	42,9%
Região Nordeste	43,1%
Média Brasil	44,8%
Sergipe	45,7%
Pernambuco	47,5%
Bahia	47,6%
Paraíba	48,1%
Piauí	50,0%

Fonte: BID/GTD.GOV

Tabela 4 - Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %), Ceará, 2020.

Média Brasil	44,8%
Região Nordeste	43,1%
Ceará	41,5%

Fonte: BID/GTD.GOV

## OBJETIVO GERAL DE DESENVOLVIMENTO

Avançar na transformação digital do Governo do Estado do Ceará para aumentar a satisfação e gerar economias para o cidadão na utilização dos serviços

<b>DG03 – Economia gerada pela digitalização de serviços públicos para a sociedade no âmbito do Programa Ceará Mais Digital.</b>			
$\text{Economia para o Cidadão} = \text{Economia com o tempo} + \text{Economia com transporte}$ $\text{Economia com o tempo} = Pop_{ativa} \times C \times Tramite_{pessoa} \times Tentativas \times \left( H_{procedimento} + \frac{H_{presencial}}{60} \right) \times HH \times Dig$ $\text{Economia com Transporte} = Pop_{ativa} \times Onibus \times Tramite_{pessoa} \times Tentativas \times C \times Dig$			
<p><b>Definição:</b> Economia gerada pela utilização dos serviços públicos digitais para a sociedade no âmbito do programa Ceará Mais Digital.</p>			
<p><b>Unidade de Medida:</b> milhões de reais (R\$ 2022)</p>			
<p><b>Comentários:</b> A nota metodológica foi construída com base no Anexo IV do Regulamento Operacional do Programa, nas instruções do consultor Juan Eberhard e na planilha eletrônica disponibilizada pelo BID como memória de cálculo do indicador.</p>			
<b>Ano da Linha de Base</b>	2022	<b>Ano esperado para realização</b>	2027
<b>Linha de Base</b> (milhões de reais)	0	<b>Meta</b> (milhões de reais)	55,4

A metodologia foi proposta por uma Consultoria do BID e apresentada no ANEXO IV do Regulamento Operacional do Programa. Foram trabalhadas as seguintes variáveis

- População ativa ( $Pop_{ativa}$ ): cujos dados foram baseados nos registros do DATASUS de 2020, cujo valor base foi de 6.333.629 habitantes, tendo sido ainda considerado um trâmite por pessoa ( $Tramite_{pessoa}$ ). Vale ressaltar ainda que o mesmo texto indica que 28% das pessoas precisaram de três ou mais interações para concluir o processo. Essa informação refletiu na variável “Ajuste devido a várias tentativas”, representada por “ $Tentativas$ ”.
- Percentual de internet em domicílio (C): percentual de cidadãos que possuem conectividade em seu domicílio, sendo a informação baseada na Carta Consulta, adotando-se o valor de 0,73.
- Taxa de crescimento dos serviços digitais (Dig): diferença entre meta do percentual de serviços digitalizados e linha de base de serviços digitais.

- Tempo requerido para realização do trâmite ( $H_{procedimento}$ ): tempo requerido para conclusão de um procedimento com base no estudo “El fim del tramite eterno” do BID, adotou-se, 1h como referência.
- Tempo de atenção presencial ( $H_{presencial}$ ) : 10 minutos, considerando-se uma hora de processamento mais de dez minutos de atenção, segundo a publicação do BID “O fim do Procedimento Eterno: Cidadãos, Burocracia e Governo Digital”<sup>2</sup> (2018).
- Valor-hora do trabalhador (HH): cuja referência foi adotada na PNAD IBG, no valor de 10,87.
- Custo de Transporte metropolitano (Ônibus): adotou-se o custo do transporte público rodoviário urbano da capital do estado, considerando ida e volta para atendimento presencial, no valor de R\$ 7,80.

Para o cálculo do valor total, o economista considerou a soma da economia anual para o cidadão nos anos de 2024, 2025 e 2026, o que totalizou o benefício de aproximadamente R\$ 55,4.

## OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 1

Expandir o acesso aos serviços públicos digitais

DE01.1 – Serviços públicos disponíveis em formato digital			
$\left( \frac{\text{Quantidade de serviços públicos disponíveis em formato digital na Carta de Serviços}}{\text{Quantidade de serviços públicos disponíveis na Carta de Serviços}} \right) \times 100$			
<p><b>Definição:</b> Identificar os serviços públicos disponibilizados pelo governo em formato digital, disponíveis na Carta de Serviços.</p>			
<p><b>Unidade de Medida:</b> Porcentagem de serviços.</p>			
<p><b>Comentários:</b> A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da Lei nº. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, e tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.</p>			
<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
Linha de Base	17	Meta	35

<u>Projeção da meta ao longo do Projeto</u>			
<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
17	20	25	30

Com as informações fornecidas pela Controladoria Geral do Estado (CGE), que é atualmente responsável pela Carta de Serviços, conforme disposto no Decreto Estadual Nº34.697 de 18 de abril de 2022, acerca da quantidade total de serviços e a quantidade de serviços digitais referentes a dezembro de 2022. Observam-se 2273 serviços, sendo destes 392 digitais, constando 17% serviços digitais na carta de serviços ao cidadão neste período. Vale ressaltar



que entre os dados informados não constam dos serviços dos seguintes órgãos/entidades: Detran, Funece, Nutec, Secult, Sesa, SPS, Supesp e Urca.

Sendo as variáveis voláteis por conta da atualização das informações da Carta de Serviços, essa funciona como “um organismo vivo” no qual podem ser agregados ou removidos serviços de acordo com as estratégias de governo e a necessidade dos cidadãos.

Essa medição deverá acontecer anualmente, contabilizando dados de dezembro do ano anterior ao ano da medição para a realização do acompanhamento anual dos avanços do indicador.

## OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 1

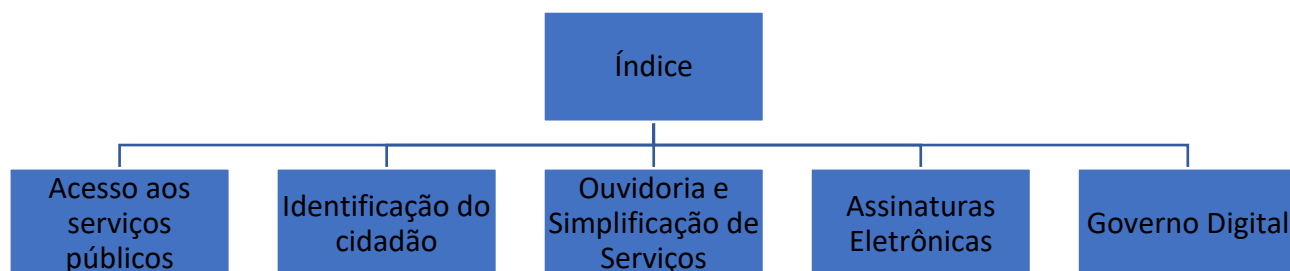
Expandir o acesso aos serviços públicos digitais

<b>D01.2 – Capacidades para a oferta de serviços digitais</b>			
Fonte: <u>Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital – 2022 3ª edição</u>			
<b>Definição:</b> Mensurar a capacidade de prestar serviços pelos meios digitais.			
<b>Unidade de Medida:</b> Pontos em recursos digitais			
<b>Comentários:</b> Baseado no Índice de Capacidade para Fornecimento – Dimensão 1 do Relatório ABEP-TIC			
<b><u>Ano da Linha de Base</u></b>	2022	<b><u>Ano esperado para realização</u></b>	2027
<b>Linha de Base</b>	33	<b>Meta</b>	48

<b><u>Projeção da meta ao longo do Projeto</u></b>			
<b><u>Ano 1</u></b>	<b><u>Ano 2</u></b>	<b><u>Ano 3</u></b>	<b><u>Ano 4</u></b>
33	37,50	42	46,50

A metodologia desse indicador é apresentada no Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital – 2022 3ª edição, divulgado pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação. Este indicador compõe um índice geral, que é extraído a partir de um questionário de 35 questões fechadas divididas em três dimensões: 1) Capacidades para a Oferta Digital de Serviços; 2) Oferta de Serviços Digitais; e 3) Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos. A dimensão Capacidades para a Oferta Digital de Serviços (Dimensão 1) abrangeu 15 critérios: 10 das edições anteriores que versavam sobre o acesso aos serviços públicos, a identificação do cidadão, a ouvidoria e a simplificação dos serviços; e cinco novos que abordaram aspectos de assinaturas eletrônicas e de Governo Digital (Figura 1).

Figura 1: Estrutura da Terceira Edição do Índice.



Fonte: Adaptado ABEP-TIC

As perguntas que compuseram a Dimensão 1 em 2022 foram:

Item	Pergunta
1	O Governo Estadual/Distrital possui um Portal Único - sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e para prestação de todos os serviços públicos?
2	Disponibiliza no Portal Único ou no Portal de Serviços, o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especifica os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?
3	Possui sistema de agendamento digital de serviços?
4	Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?
5	Possui acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos serviços públicos?
6	Possui gestão de cadastro digital e perfil do cidadão?
7	A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único ou pelo Portal de Serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)?
8	Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?
9	Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo?
10	Possui ferramenta online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?

11	Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa (própria ou do Gov.br)?
12	Possui Estratégia de Governo Digital válida para 2022 e em funcionamento? Caracterize a Estratégia de Governo Digital de sua UF. Marque todas as alternativas que se aplicam.
13	O Quadro Geral ou as Cartas de Serviços Estaduais/Distrital estão integrados à Base Nacional de Serviços Públicos, com serviços disponíveis na busca de serviços geral e por estado do Portal Gov.br?
14	A Plataforma/Portal de Governo Digital possui ferramenta digital integrada de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos nos termos dos Art. 20, I e 21, IV, V, VII e VIII da Lei 14.129/2021? Marque todas as alternativas que se aplicam.
15	Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?



## OBJETIVO ESPECÍFICO DE DESENVOLVIMENTO 2

Melhorar a efetividade da gestão pública por meio da transformação digital

### D02.1 – Capacidades digitais dos colaboradores ativos em instituições participantes

$$D02 = \left( \frac{\text{Colaboradores com capacidades digitais}}{\text{Total de respondentes à pesquisa de Capacidades Digitais}} \right) \times 100$$

**Definição:** Identificar as capacidades digitais adquiridas dos colaboradores ativos em instituições participantes no âmbito do programa Ceará Mais Digital

**Unidade de Medida:** Porcentagem de colaboradores ativos capacitados.

**Comentários:** Medir a porcentagem de colaboradores capacitados em instituições participantes.

<u>Ano da Linha de Base</u>	2021	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
Linha de Base (%)	14,3	Meta (%)	30

#### Projeção da meta ao longo do Projeto

<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
14	20	25	30

A metodologia adotada considera estatísticas de gênero, ou seja, teve-se como objetivo revelar se há igualdade de gênero no ambiente de trabalho nas instituições consideradas prioritárias no âmbito do Programa Ceará Mais Digital, que são as seguintes: Seplag, CGE, Etice e MPCE. Apesar do indicador global apresentado no quadro supramencionado referir-se ao número total de respondentes consolidados. Para o grupo de mulheres, o resultado foi de 12,1%, enquanto para homens foi de 16,5%, sendo um resultado convergente aos resultados mundiais de desigualdade de gênero no setor.

Tendo com foco capacidades em transformação digital no serviço público, tecnologias e infraestrutura de serviços em nuvem, ferramentas para proteção de dados pessoais e adequação a LGPD, inteligência artificial, ferramentas para segurança da informação,



ferramentas de analytics e Business Intelligence, chatbot, design thinking, ágil, linguagem simples e gestão da inovação. A pesquisa foi realizada com colaboradores ativos, pois estes são os que contribuem atualmente no cenário do governo, não tendo previsão de realização de concurso público para a área.

Aplicou-se um questionário com diversas perguntas, que podem ser observadas no ANEXO C deste formulário, porém o indicador foi contabilizado com base na resposta da pergunta:

“Você, possui certificação em transformação digital ou uso de novas tecnologias no setor público?”

## ANEXO C

As perguntas que compuseram a pesquisa que foi aplicada em 2021 foram:

Item	Pergunta	Respostas Objetivas
1	Informe o órgão que você trabalha? Secretaria onde trabalha:	SEPLAG CGE ETICE MPCE
2	Cargo/Função na organização	
3	Vínculo na organização	
4	Idade	18-24 25-34 35-44 45-59 60 ou mais
5	Gênero	Feminino Masculino Outro Prefiro não responder
6	Afrodescendente	Sim Não
7	Escolaridade Formal	Fundamental incompleto Fundamental Completo Médio completo Superior completo Especialização Mestrado Doutorado
8	No último ano, recebeu algum treinamento pelo governo do estado ou MPCE em tecnologias digitais de informação?	Sim Não
9	Minha instituição implementou mudanças tecnológicas desde que cheguei	1) discordo totalmente; 2) discordo 3) indiferente (ou neutro); 4) concordo 5) concordo totalmente.
10	Conheço os serviços digitais ofertados pela minha instituição	1) discordo totalmente; 2) discordo 3) indiferente (ou neutro); 4) concordo

		5) concordo totalmente.
11	Utilizo com frequência (pelo menos uma vez por mês) o Portal do Servidor ou Portal do Colaborador	1) discordo totalmente; 2) discordo 3) indiferente (ou neutro); 4) concordo 5) concordo totalmente.
12	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Ligar um computador.</b>	Sim Não
13	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Enviar ou responder um e-mail.</b>	Sim Não
14	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Baixar ou fazer upload de um documento de um site.</b>	Sim Não
15	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Usar um calendário online para agendar uma reunião.</b>	Sim Não
16	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Salvar um documento em uma pasta compartilhada on-line.</b>	Sim Não
17	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Analisar dados em formato digital.</b>	Sim Não
18	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Inserir dados em um sistema de informação digital.</b>	Sim Não
19	Durante os últimos 6 meses, quais das seguintes atividades fez no seu trabalho? <b>Alterar uma senha.</b>	Sim Não
20	Você possui alguma certificação sobre Transformação Digital ou uso de novas tecnologias no setor público?	Sim Não
21	Como você avalia suas competências digitais atualmente?	Pouco desenvolvidas Parcialmente desenvolvidas Bastante desenvolvidas Muito desenvolvidas

22	Você acha que a instituição onde trabalha tem uma cultura de trabalho:	0% Digital, com gestão em papel, planilhas de Excel manuais etc. Pouco Digital, com poucas ferramentas digitais que automatizam a gestão e a grande maioria em papel ou planilhas preenchidas de forma manual Bastante Digital, com maioria de sistemas de TI que automatizam a gestão e poucas ferramentas manuais ou em papel 100% Digital, com sistemas de TI e aplicativos automatizados que integram a gestão
----	--	---

**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 2**  
Melhorar a efetividade da gestão pública por meio da transformação digital

DE02.2 – Incidentes de segurança cibernética detectados e gerenciados

*DE05 = Número de incidentes por ano*

**Definição:** Quantificar o número de incidentes de segurança cibernética.

**Unidade de Medida:** Número de incidentes/ano.

**Comentários:** O controle de incidentes de segurança cibernética é essencial para garantir que as organizações possam lidar com as ameaças de segurança de forma eficiente e eficaz.

<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
<u>Linha de Base</u>	395	<u>Meta</u>	1200

Projeção da meta ao longo do Projeto

<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
395	395	500	750

Esse controle vai nortear a execução de várias práticas recomendadas para controlar incidentes de segurança cibernética detectados e gerenciados.

Ao seguir essas práticas recomendadas, as organizações podem controlar de forma mais eficaz os incidentes de segurança cibernética detectados, a partir de firewall, alertas do CSIRT e abertura de chamados. e gerenciados. Assim é possível, minimizar o impacto na organização e reduzindo os riscos de segurança futuros.

**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 3**  
**Melhorar a eficiência da gestão pública por meio da transformação digital**

D3.01a – Tempo médio de resolução de casos - Civil			
D01 = Tempo médio de finalização dos Inquéritos Civis			
<b>Definição:</b> O indicador mede a média da duração do tempo, desde a instauração dos processos de inquérito civil até a finalização ou arquivamento ou encaminhamento à órgão, por ano.			
<b>Unidade de Medida:</b> Dias			
<b>Comentários:</b> As informações são extraídas por meio de BI, com dados originários do sistema de automação judicial do MPCE			
<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
Linha de Base (Dias)	604	Meta (Dias)	568

**Descrição:** Tempo médio calculado desde a data da instauração do processo até data do último movimento de Termo de Ajustamento de Conduta, de cada processo único, com portaria de inquérito civil instaurada, com status de finalizado ou arquivado ou encaminhado a outro órgão, por ano de finalização.

**Fonte dos Dados:** sistema de automação judicial do MPCE, via painel de BI

**Critérios de seleção do BI:**

- 1) Movimento = 920281-ATOS FINALÍSTICOS-|920037-Portaria|1000022-Instauração de Inquérito Civil-IC
- 2) Data: 01/01/2020 até a data atual

**Roteiro de cálculo do indicador:**

1. Exportar os dados obtidos da seleção no painel de BI para excel;
2. Remover processos duplicados, transformando a seleção em processos únicos;
3. Incluir coluna de cálculo do “Prazo de duração”:

- (Data do último movimento – Data de instauração processo);
4. Filtrar apenas os registros com a coluna “STATUS” igual a:
    - Arquivado
    - Finalizado
    - Encaminhado à Órgão
  5. Filtrar coluna “Data do último movimento” apenas as datas do ano a ser calculado;
  6. Calcular a média dos valores da coluna “Prazo de duração”. Esta média é o valor do indicador, no ano selecionado.

**Linha de base:** foi definida em reunião com BID, em 28/06/23, o valor do ano de 2022. Redução total esperada é de 6%.

<u>Projeção da meta ao longo do Projeto</u>			
<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
604	604	592	580



**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 3**  
**Melhorar a eficiência da gestão pública por meio da transformação digital**

D3.01b – Tempo médio de resolução de casos – Criminal			
D01 = Tempo médio de finalização dos Procedimentos Investigatórios Criminais			
<b>Definição:</b> O indicador mede a média da duração do tempo, desde a instauração dos processos de investigação criminal até a finalização ou arquivamento ou encaminhamento à órgão, por ano.			
<b>Unidade de Medida:</b> Dias			
<b>Comentários:</b> As informações são extraídas por meio de BI, com dados originários do sistema de automação judicial do MPCE			
<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
Linha de Base (Dias)	475	Meta (Dias)	447

**Descrição:** Tempo médio calculado desde a data da instauração do processo até data do último movimento de Ajuizamento da Ação – Denúncia, de cada processo único, com portaria de procedimento investigatório criminal instaurada, com status de finalizado ou arquivado ou encaminhado a outro órgão, por ano de finalização.

**Fonte dos Dados:** sistema de automação judicial do MPCE, via painel de BI

**Critérios de seleção do BI:**

- 3) Movimento = 920281-ATOS FINALÍSTICOS-|920037-Portaria|1000023-Instauração de Procedimento Investigatório Criminal-PIC
- 4) Data: 01/01/2020 até a data atual

**Roteiro de cálculo do indicador:**

7. Exportar os dados obtidos da seleção no painel de BI para Excel;
8. Remover processos duplicados, transformando a seleção em processos únicos;
9. Incluir coluna de cálculo do “Prazo de duração”:

- (Data do último movimento – Data de instauração processo);
10. Filtrar apenas os registros com a coluna “STATUS” igual a:
- Arquivado
  - Finalizado
  - Encaminhado à Órgão
11. Filtrar coluna “Data do último movimento” apenas as datas do ano a ser calculado;
12. Calcular a média dos valores da coluna “Prazo de duração”. Esta média é o valor do indicador, no ano selecionado.

**Linha de base:** foi definida em reunião com BID, em 28/06/23, o valor do ano de 2022. Redução total esperada é de 6%.

<u>Projeção da meta ao longo do Projeto</u>			
<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
475	475	466	456

**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 3**  
**Melhorar a eficiência da gestão pública por meio da transformação digital**

**DE03.2 – Economia anual gerada pela digitalização de processos**

$$DE3.2 = \text{Economia com a página}$$

$$\text{Economia com a página} = P_{SUITE} \times (\text{Custo do papel} + \text{Custo da impressão})$$

$$P_{SUITE} = \text{número de processos abertos do Estado do Ceará} \times \text{número médio de página por processo}$$

**Definição:** Valor economizado com papel e impressão pela administração pública em decorrência da implantação do Suite.

**Unidade de Medida:** milhões de reais (R\$ 2022)

**Comentários:** Foram considerados os processos físicos do Poder Executivo do Estado do Ceará que passarão a ser processos eletrônicos no Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica - Suite. Valores são suscetíveis a mudanças em função de alteração da estrutura de governança ou pela implantação de outros sistemas integrados. A Meta corresponde ao somatório acumulado das economias nos anos 2022 a 2027.

<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
<u>Linha de Base (R\$)</u>	0,47	<u>Meta (R\$)</u>	16,29*

<u>Projeção da meta ao longo do Projeto</u>			
<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
3,13	6,42	9,71*	13,00*

\*Valores conforme alinhamento com o BID

A economia gerada pela digitalização de processos será refletida principalmente na diferença entre a economia com o processo físico (redução de gastos operacionais como aquisição de insumos relacionados ao papel e gastos com impressão) e o custo do processo eletrônico (gasto com serviço de nuvem do Suite). Neste íterim, vale ressaltar que o Governo do Estado

do Ceará vinha apresentando um gasto crescente em processos físicos, com exceção de 2020, provavelmente, devido à pandemia.

Dito isto, o custo da página corresponde à soma do custo do papel somado ao custo da impressão. Para o cálculo do custo do papel, foi realizado um levantamento do valor médio da resma do papel tamanho A4 nas atas de registro de preços do Poder Executivo do Estado do Ceará, chegando-se ao montante de R\$ 17,96, implicando no custo de R\$ 0,03592/papel. Já para o custo da impressão, adotou-se o estudo da Sefaz que resultou no valor de R\$ 0,0271/impressão.

Para a projeção, considerou-se a média histórica de processos cadastrados no ViProc de 1.000.000 unidades e subtraiu-se o quantitativo da Sefaz e Detran gerados via integração, tendo em vista que esses órgãos possuem sistemas específicos com volume significativo de processos eletrônicos. Ressalta-se que esses dois órgãos imprimem uma parcela dos seus processos em suas relações interinstitucionais, cujas páginas impressas estão sendo contabilizadas como equivalentes ao volume gerado via integração pelos demais sistemas integrados ao ViProc dos seguintes órgãos/entidades: Arce, CEE, CGD, Cogerh, Issec, Semace, Seplag e Sesa.

Neste íterim, salienta-se que, após a disponibilização de API (*Application Programming Interface*) para integração de outros sistemas ao Suite, o cálculo do resultado vai considerar o número total dos processos do Suite, subtraindo-se os processos abertos por intermédio de integração que não tiverem documentos anexados no Suite, ou seja, que possuem somente número de protocolo e registro dos andamentos, portanto, sem páginas a serem contabilizadas.

A quantidade média de páginas de um processo para o cálculo do indicador é de 100, considerando a métrica utilizada pela Sefaz. Ademais, estima-se que o Suite deve alcançar 80% de sua implantação no ano de 2023 e 99% em 2024, mantendo este patamar nos anos posteriores.

No Anexo D, consta a memória de cálculo desse indicador.

ANEXO D - Memória de cálculo do indicador DE03.2 – Economia anual gerada pela digitalização de processos

Estimativa ViProc Total	Estimativa ViProc sem Detran/Sefaz	Projeção Suite (sem Detran e Sefaz)	Páginas (100 pág./proc.)	Economia Anual com página	Economia Anual Cumulativo com página
1.000.000	562.829	520	52.000		
1.000.000	491.145	74.751	7.475.100	R\$ 471.080,80	R\$ 471.080,80
1.000.000	105.397	421.590	42.158.960	R\$ 2.656.857,66	R\$ 3.127.938,46
	5.270	521.717	52.171.713	R\$ 3.287.861,35	R\$ 6.415.799,81
	5.270	521.717	52.171.713	R\$ 3.287.861,35	R\$ 9.703.661,16
	5.270	521.717	52.171.713	R\$ 3.287.861,35	R\$ 12.991.522,52
	5.270	521.717	52.171.713	R\$ 3.287.861,35	R\$ 16.279.383,87

## OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 4 Melhorar a conectividade digital

### DE04.1 – Disponibilidade do *backbone* do Cinturão Digital do Ceará

$$DE02 = \frac{\text{Somatório de minutos de disponibilidade de todos os sites do Anel do Backbone}}{\text{Somatório de minutos de todos os sites do Anel do Backbone que deveriam estar disponíveis}} \times 100$$

**Definição:** Refere-se ao tempo durante o qual uma rede ou serviço está disponível para seus usuários.

**Unidade de Medida:** Porcentagem de disponibilidade anual.

**Comentários:** A disponibilidade está vinculada à redundância, confiabilidade (precisão, taxas de erros, estabilidade e tempo entre falhas), capacidade de lidar com as falhas (resiliência) e à recuperação no caso de interrupções.

<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
<u>Linha de Base (%)</u>	99,5	<u>Meta (%)</u>	99,9

#### Projeção da meta ao longo do Projeto

<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
99,6	99,7	99,8	99,9

Estabelecer e manter uma determinada rede operacional e prover, satisfatoriamente, serviços aos usuários tem implicações críticas para o Governo, uma vez que falhas podem afetar os serviços prestados à população.

No entanto, tais serviços podem ser afetados por falhas em enlaces, equipamentos, além de erros gerenciais e operacionais. Propõe-se uma nova medida de avaliação dos problemas de disponibilidade de rede ocasionados por avaliações equivocadas dos



administradores, considerando a ineficácia ou até mesmo a inexistência de ferramentas gerenciais adequadas. Para tanto, é utilizada uma base de dados que consiste no registro de ocorrências no segmento de comunicação de dados e, adicionalmente, propõe-se um método de avaliação de problemas visando melhorar a disponibilidade da rede frente a futuras ocorrências.

**OBJETIVO DE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO 4**  
**Melhorar a conectividade digital**

DE04.2 – Capacidade de *backbone* do Cinturão Digital do Ceará

*DE03 = Quantidade de gigabits trafegados por segundo*

**Definição:** Determina a medida da capacidade de transmissão do *backbone* do CDC

**Unidade de Medida:** Gbps (gigabits por segundo)

**Comentários:** A capacidade de transmissão de rede é a quantidade de dados que podem ser transferidos por uma rede de comunicação em um determinado período de tempo. Essa capacidade é medida em bits por segundo (bps) ou em múltiplos de bits por segundo, como megabits por segundo (Mbps) ou gigabits por segundo (Gbps).

<u>Ano da Linha de Base</u>	2022	<u>Ano esperado para realização</u>	2027
<u>Linha de Base</u>	10	<u>Meta</u>	400

Projeção da meta ao longo do Projeto

<u>Ano 1</u>	<u>Ano 2</u>	<u>Ano 3</u>	<u>Ano 4</u>
100	200	400	400

A capacidade de transmissão de uma rede é uma consideração importante ao projetar e implementar redes de comunicação, especialmente em ambientes de alta demanda, onde a quantidade de dados a serem transferidos é grande. É importante garantir que a rede seja capaz de lidar com a quantidade de tráfego esperado para evitar congestionamento e garantir um desempenho adequado da rede.