

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO GERAL	Conhecimento dos órgãos e sistemas do Estado	Capacidade de conhecer os diferentes órgãos e sistemas do Estado, em estreita observância às disposições normativas da Administração Pública Estadual nos diferentes níveis governamentais.
CONHECIMENTO GERAL	Controladoria	Capacidade de compreender os processos de implementação e manutenção do sistema de informações operacionais, financeiras e contábeis da CGE, em apoio aos processos decisórios, colaborando com os gestores na busca da eficácia gerencial, otimizando o resultado da entidade e auxiliando no suporte à tomada de decisão, de modo a assegurar que esta atinja seus objetivos, verificando a legalidade quanto à eficácia e à eficiência da gestão, cumprindo assim a sua missão.
CONHECIMENTO GERAL	Desenvolvimento da cidadania	Capacidade de entender e disseminar a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, estimulando a participação social, a qualidade no atendimento e a desburocratização do acesso às informações por meio de ações de educação para o exercício do controle social.
CONHECIMENTO GERAL	Direitos e deveres do servidor público	Capacidade de exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo público, de forma a estar atendo para as suas responsabilidades e direitos como servidor do público, observando-se as normas e regulamentos, cumprindo as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
CONHECIMENTO GERAL	Identidade institucional: valores, negócio, missão, usuários, visão de futuro e proposição de valor aos usuários	Capacidade de demonstrar entendimento e internalização da identidade institucional da CGE (valores, negócio, missão, usuários, visão de futuro e proposição de valor aos usuários), compreendendo o seu contexto estratégico do papel da CGE na estrutura de Estado e de governo.
CONHECIMENTO GERAL	Informática básica: windows, word, powerpoint e excel	Capacidade de exercer os serviços com o uso das ferramentas windows, word, powerpoint e excel com domínio de aplicação.
CONHECIMENTO GERAL	Leis, decretos e portarias	Capacidade de sistematizar as principais normas constitucionais, leis, decretos, normativos e relatos de boas práticas relacionadas ao objeto de atuação da CGE, estudando e atualizando-se continuamente.
CONHECIMENTO GERAL	Redação oficial	Capacidade de redigir e formatar documentos oficiais, atos normativos e toda comunicação do Poder Público estadual aplicada na CGE, caracterizando-se pela impessoalidade, uso do padrão técnico de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade, respeitando as particularidades de um órgão de controle interno.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Análise de dados	Capacidade de análise de dados e informações de maneira a melhor organizar e apresentar resultados sobre situações e contextos em estudo e investigação, considerando-se diferentes cenários, pesquisas em múltiplas fontes, foco na confiabilidade das fontes, estabelecimento de redes de informação e adotando-se postura crítica e assertiva.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Atendimento	Capacidade de realizar atendimento externo (cidadão e outros órgãos) ou interno (usuários e outras unidades da CGE) de forma adequada e visando a resolução de problemas e consultas diversas.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação auditoria	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na Auditoria. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação controladoria	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na Controladoria. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação correição	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na Correição. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação fomento ao controle social	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco no fomento ao Controle Social. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação governamental	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na atuação Governamental. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação obras públicas	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco em Obras Públicas. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação tecnologia da informação	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na Tecnologia da Informação. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Auditoria de controle interno: campo de atuação transparência	Capacidade de exercer atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos seus processos internos e com foco na Transparência. (Fonte: Proposta da Lei Orgânica, Art. 3º, XI).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Automatização de processos	Capacidade de implementar ações de automação de rotinas e processos de trabalho, considerando as necessidades dos seus usuários e as adaptações tecnológicas e normativas necessárias.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Avaliação de políticas públicas	Capacidade de avaliar e monitorar de forma sistemática, integrada e a partir de metodologias específicas, a diversidade de políticas públicas materializadas em planos, sistemas, programas, projetos e ações com aplicação de recursos públicos (materiais, financeiros, informacionais, etc.) por parte de órgãos estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Banco de dados	Capacidade de organizar dados e informações de forma estruturada, normalmente armazenadas eletronicamente em softwares específicos e que sejam fontes para aplicações internas e externas pelos órgãos estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Contabilidade e finanças	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre contabilidade e finanças, bem como na elaboração de relatórios contábeis e financeiros.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Contabilidade pública	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre contabilidade pública, bem como no suporte contábil para as atividades da administração pública.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Contratos públicos	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre contratos públicos, bem como entender e dominar a legislação sobre os diversos tipos de contratação na aquisição de bens ou serviços de forma a atender as demandas de interesse público do Estado do Ceará.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Controles internos	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre controles internos, bem como obter conhecimentos suficientes para manter a eficácia operacional, gerar relatórios confiáveis sobre o desempenho e garantir a conformidade, prezando pelo planejamento de todos os processos que ocorrem dentro de uma organização pública, assegurando a proteção de seus ativos, diminuindo riscos de fraudes, otimizando a validação contábil e promovendo a eficiência operacional.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Correição	Capacidade de conhecer sobre a coordenação geral do Sistema de Correição do Poder Executivo Estadual, estabelecendo uma escuta ativa e agilidade na apuração dos fatos e solução de problemas de forma proativa e assertiva.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Direito administrativo	Capacidade de compreender a aplicabilidade dos princípios gerais e específicos, bem como conteúdos relativos ao direito administrativo vinculados às funções administrativas da CGE.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Direito patrimonial	Capacidade de compreender a aplicabilidade dos princípios gerais e específicos, bem como conteúdos relativos ao direito patrimonial vinculados às funções administrativas da CGE.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Direito tributário	Capacidade de compreender a aplicabilidade dos princípios gerais e específicos, bem como conteúdos relativos ao direito tributário vinculados às funções administrativas da CGE.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Documentação de auditoria (papéis de trabalho)	capacidade de conhecer a documentação e os papéis de trabalho em processos de auditoria de forma a manter consistência na atuação do auditor e qualidade no trabalho realizado.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Elaboração de normativos	Capacidade de elaborar documentos agindo em conformidade com a cultura, as normas e procedimentos aplicáveis à atividade de auditoria e gestão interna da CGE.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Elaboração de relatórios de auditoria	Capacidade de redigir relatórios de auditoria de forma objetiva, tempestiva e que facilite o seu entendimento, evitando-se erudição e tecnicidade, bem como termos que denotem insegurança ou imprecisão e para que seja mais útil aos usuários previstos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Estrutura organizacional	Capacidade de avaliar a estrutura organizacional de um órgão público estadual, considerando-se as suas cadeias de comando, fluxo de comunicação e atividades desempenhadas, atentando-se para a sua responsabilização operacional, seu contexto e conformidade.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Finanças públicas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre finanças públicas, compreendendo a gestão de orçamentária e das finanças de um órgão público estadual.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão administrativa	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre gestão administrativa, compreendendo a gestão da diversidade de recursos (pessoas, materiais, equipamentos, tecnológicos, informações etc.) que sejam suficientes e adequados à administração de modo a permitir que a tomada de decisão seja fundamentada e tempestiva.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de conflitos	Capacidade para gerir e resolver as situações de conflito entre partes envolvidas, mas sempre com equilíbrio e segurança, analisando as variáveis envolvidas no contexto em foco, identificando as causas e buscando alternativas de solução.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de contratos e convênios	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre gestão de contratos e convênios, compreendendo as áreas de licitação, contratos e convênios voltados para obras, serviços, pessoal e outros objetos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de integridade	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre gestão de integridade, compreendendo a coordenação das ações que asseguram a conformidade dos agentes às exigências (éticas, administrativas e legais), a análise e mitigação dos riscos de não conformidade e a adoção das medidas preventivas e corretivas necessárias aos procedimentos operacionais e administrativos aplicáveis ao órgão público.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de pessoas e equipes	Capacidade em conhecer estratégias para integrar, mobilizar, motivar, sensibilizar, comprometer, desenvolver e reconhecer os integrantes de uma equipe, mediante o acompanhamento contínuo das pessoas e equipes de forma a contribuir para melhores resultados organizacionais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de processos	Capacidade em conhecer estratégias para gerenciar os processos de trabalho do órgão público estadual e baseada em alguma metodologia, mas com foco no usuário, na otimização dos recursos e nos resultados organizacionais, sempre baseado no princípio da melhoria contínua.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de projetos	Capacidade em conhecer estratégias para gerenciar projetos do órgão público estadual e baseada em alguma metodologia, mas com base em áreas de conhecimento: escopo, prazo, custos, qualidade, pessoas, suprimento, riscos, comunicação e integração, bem como em outras específicas.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de redes sociais	Capacidade em conhecer estratégias para gerenciar, corretamente, o uso e aplicação de serviços e informações públicas com ações de marketing digital e relacionamento junto às redes sociais e outras mídias.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão de riscos	Capacidade em conhecer estratégias para mitigação de riscos gerais e específicos, significativos e identificados, buscando o monitoramento e a avaliação de medidas usuais para o desenvolvimento de procedimentos apropriados aos riscos associados ao seu objeto.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão do conhecimento	Capacidade em conhecer o gerenciamento do capital intelectual, com base no conhecimento tácito e explícito, a fim de que esse ativo seja aproveitado estrategicamente para gerar resultados ainda mais positivos para a CGE.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão documental	Capacidade de saber como aplicar estratégias para a gestão documental, segundo as normas e procedimentos recomendados e com metodologias e tecnologias específicas.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão estratégica	Capacidade de saber formular e articular alternativas estratégicas criativas para consecução de objetivos específicos, compreensão de como a organização interage com o ambiente externo, construindo uma visão de futuro claramente definida, com metas e ações claras para atingir os objetivos estratégicos da organização no curto, médio e longo prazos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão financeira e orçamentária	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a gestão financeira e orçamentária, compreendendo a administração de recursos financeiros, verbas orçamentárias, custos e despesas do órgão público estadual.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão fiscal	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a gestão fiscal, compreendendo o foco na organização e no controle das obrigações tributárias, considerando os impostos, contribuições, taxas, emissões de documentos fiscais e obrigações acessórias e fundamentais para o órgão público estadual.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Gestão pública	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a gestão pública, compreendendo os princípios constitucionais da administração pública, com foco no interesse coletivo e abrangendo a diversidade de políticas públicas como educação, saúde, habitação, trabalho e redução das desigualdades sociais com a responsabilidade em garantir a excelência de serviços públicos para a população.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Google analytics	Capacidade de conhecer a aplicabilidade da plataforma da Google (Google analytics) que é uma ferramenta de monitoramento, coleta dados e análises de aplicativos (apps) e sites de forma integrada com outros serviços do Google, como Ads e Search e visando a elaboração de relatórios que fornecem insights sobre a organização.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Governança de dados	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a governança de dados, compreendendo os padrões internos (políticas de dados) que compreendem a forma como os dados são coletados, armazenados, processados e descartados, estabelecendo o controle de acesso a diversidade de tipos de dados.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Governança pública	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a governança pública, de modo a garantir que as ações das organizações públicas estejam alinhadas com o interesse coletivo, sabendo transitar com desenvoltura por uma linha de construção de entendimentos que vai desde a coordenação de interesses de acessos a informação, accountability, articulações e negociações favorecendo a governabilidade por meio da construção de coalizões e consensos em torno de agendas de interesse comum para o atendimento do cidadão e dos diferentes stakeholders.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Hierarquia de processos	Capacidade de conhecer a organização e visualização dos processos e forma sistêmica, normalmente representada pela cadeia de processos numa visão operacional, otimizando tempo por meio de fluxogramas, mapas e desenho de processos, buscando a implementação de procedimentos que favoreçam a agilidade no atendimento às demandas do órgão público.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Infraestrutura de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação)	Capacidade de saber sobre os componentes necessários para a operação e gerenciamento de serviços de TIC e dos ambientes de TICs, compreendendo os recursos de hardware, software e telecomunicações que oferecem automações ou outras funcionalidades que ajudam a otimizar a comunicação em organizações públicas e seguindo as políticas de TICs adotadas na esfera estadual.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação anticorrupção	Capacidade crítica para saber os critérios para instaurar e julgar os procedimentos, responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos de corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e atende ao pacto internacional firmado pelo Brasil, promovendo a aplicação de penalidade administrativa cabível.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação de obras públicas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a legislação de obras públicas, de modo a atuar como agente fiscalizador de obras e seus equipamentos relativos aos edifícios públicos a cargo de entidades públicas e/ou privadas que atuam em contrato com órgãos públicos, mediante licitações e outras contratações, focando na conformidade.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação de ouvidoria	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a legislação de ouvidoria, compreendendo a intermediação nas relações entre os cidadãos que demandam e os órgãos ou entidades estaduais, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança, transparência e colaboração mútua.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação em logística	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a legislação em logística, compreendendo a atualização na legislação vigente, visando orientar as atividades e normas nesse setor e conscientizar as organizações públicas.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação para apuração de denúncias	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a legislação para apuração de denúncias, compreendendo o estabelecimento do direito à proteção da identidade de pessoas que relatem informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, apurando, assegurando o fluxo da investigação de veracidade e a ampla comunicação da solução à sociedade.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Legislação trabalhista e previdenciária	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a legislação trabalhista e previdenciária, compreendendo as normas sobre direitos e deveres dos servidores públicos estaduais, bem como a garantia à previdência social, de forma a assegurar o cumprimento da lei trabalhista e previdenciária.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Leis e normas relacionadas a transparência	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre a leis e normas relacionadas a transparência, de modo a demonstrar o entendimento de como as práticas das varias formas de auditoria de controles internos, promovendo a responsabilização e a transparência na aplicação de recursos públicos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Licitações públicas	Capacidade de conhecer conteúdos intermediários e/ou avançados sobre as licitações públicas, compreendendo a atuação assertiva e atualizada da legislação de licitações e contratos, como procedimento administrativo para a contratação de serviços, obras ou aquisição de produtos pelos órgãos e entidades estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Língua Inglesa	Capacidade de compreender a leitura, escrita, fala e escuta de forma básica, intermediária e/ou avançada na fluência na língua inglesa, de modo a se expressar e partilhar informações, experiências, ideias e sentimentos na atuação como servidor público.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Mapeamento de processos	Capacidade de conhecer métodos e técnicas para o mapeamento de processos de trabalho, visando ao correto desenho de processos no órgão ou entidade pública estadual e visando a otimização de recursos e o foco no cidadão.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Matriz de riscos	Capacidade de conhecer a matriz de risco enquanto uma ferramenta que auxilia na visualização da probabilidade de um determinado cenário ocorrer em uma organização pública e o impacto do mesmo, demonstrando a correlação de informações e identificando graficamente quais riscos devem ser mitigados, retidos ou evitados.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Metodologia científica	Capacidade de conhecer os métodos e epistemologias dos saberes científico e técnico envolvendo modos de investigação e de pesquisas, bem como a fundamentação necessária nos relatórios e produções técnico-científicas do órgão.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Metodologias ágeis	Capacidade de conhecer as formas inovadoras para a condução de projetos que buscam dar maior rapidez aos processos, que sejam mais adaptáveis às mudanças, com escopo de projeto mais flexível, entregas rápidas e de alta qualidade e com mais valor agregado, interação entre equipe e usuários com feedback constante e melhoria continuada com uso de softwares com recursos de automação de tarefas, além de aplicativos e recursos virtuais que permitem a extração de informações, realização de conexões inteligentes com os diferentes áreas governamentais, usuários dos serviços públicos e da sociedade.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Métodos e técnicas de auditoria interna	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre métodos e técnicas de auditoria interna, compreendendo a aplicação de métodos inovadores para obter as evidências necessárias para facilitar as análises e/ou abordagens de auditoria e de acordo com as orientações de diretrizes da auditoria interna com requisitos das normas e manuais dos órgãos estaduais, federais e institutos internacionais de regulamentação e certificações ligadas à auditoria interna.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Monitoramento de processos	Capacidade de conhecer métodos e técnicas para o monitoramento de processos de trabalho, visando a correta avaliação e monitoramento dos processos no órgão ou entidade pública estadual e visando a otimização de recursos e o foco no cidadão.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Noções de desenvolvimento de sistemas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre noções de desenvolvimento de sistemas, compreendendo o comportamento do usuário e grande comprometimento com aprendizado para desenvolver programas para computadores, aplicativos e outros dispositivos informacionais visando a automação de processos relativos às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Noções de Direito administrativo	Capacidade de conhecer conteúdos básicos sobre o direito administrativo aplicado aos órgãos e entidades públicas estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Noções de Direito patrimonial	Capacidade de conhecer conteúdos básicos sobre o direito patrimonial aplicado aos órgãos e entidades públicas estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Noções de Direito tributário	Capacidade de conhecer conteúdos básicos sobre o direito tributário aplicado aos órgãos e entidades públicas estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Noções sobre Licitações públicas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos sobre as licitações públicas, compreendendo a atuação assertiva e atualizada da legislação de licitações e contratos, como procedimento administrativo para a contratação de serviços, obras ou aquisição de produtos pelos órgãos e entidades estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Normas internacionais de auditoria interna	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre as normas internacionais de auditoria interna, compreendendo a atualização quanto as regulamentações internacionais e de forma a obter e/ou manter a certificação da qualidade e competências.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Orçamento público	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre orçamento público, compreendendo as leis orçamentárias e proceder à fiscalização orçamentária do estado e das entidades da Administração direta e indireta.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Ouvidoria	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre ouvidoria, compreendendo a atuação em receber informações, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades dos cidadãos e órgãos públicos, dando os encaminhamentos cabíveis e dentro da legislação em vigor.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Planejamento de auditoria interna baseado em riscos	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre planejamento de auditoria interna baseado em riscos, compreendendo a determinação e valorização dos riscos inerentes e de controle, e planejar procedimentos de auditoria interna de forma que o risco seja mitigados, retidos ou evitados.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Planejamento e execução de programas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre planejamento e execução de programas, compreendendo a vinculação aos objetivos estabelecidos, na determinação de sistemas, planos e programas nas etapas de planejamento e execução.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Plataformas e arquiteturas de TIC	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre plataformas e arquiteturas de TIC, compreendendo a determinação das necessidades, projeção e implantação de soluções de TI da organização pública.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Políticas públicas	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre políticas públicas, compreendendo o entendimento do ciclo de políticas públicas em diversos campos (saúde, educação, segurança pública, habitação, emprego, infraestrutura, mobilidade urbana, transporte, etc.): identificação do problema, agenda, formulação, tomada de decisão, implementação, monitoramento e avaliação.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Prevenção e combate à corrupção	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre prevenção e combate à corrupção, compreendendo a articulação entre órgãos e entidades, públicos e privados, que trabalham com a fiscalização, o controle e a inteligência como forma de prevenir e combater a corrupção por meio do conhecimento da legislação vigente, normativos e documentos publicados por agentes públicos com parâmetros avaliativos e punitivos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Procedimentos correccionais	Capacidade de apurar responsabilidade de servidor por infração praticada no exercício de suas atribuições, ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontre investida, e tem previsão estabelecida pela legislação vigente de forma imparcial e imperativa.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Responsabilização ( <i>Accountability</i> )	Capacidade de conhecer o processo de apuração de responsabilidades, assegurando a conclusão do processo, redução de leniência e focar nos resultados para as partes interessadas, através do controle, fiscalização, responsabilização, prestação de contas, compromisso, proatividade e transparência.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Segurança da informação	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre segurança da informação, compreendendo a proteção de dados de propriedade do Estado, buscando atualizar sistematicamente os sistemas de segurança de rede, segurança de dados na internet, adequação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), objetivando mitigar riscos e garantir a continuidade das operações por meio das propriedades básicas da segurança da informação: confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Sistemas do Ceará Transparente	Capacidade de conhecer conteúdos básicos, intermediários e/ou avançados sobre os sistemas do Ceará Transparente, de forma a compreender, valorizar e gerir a plataforma hospedeira do sistema de transparência ativa das informações do Ceará propondo melhorias, atualização e zelo na operação para garantir a integridade das informações.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Soluções e inovações tecnológicas	Capacidade de conhecer as principais soluções tecnológicas de natureza física e digital compreendendo a importância de articular as tecnologias da informação e comunicação (TICs), o letramento digital e o pensamento computacional para ampliar perspectivas de aprendizagem relacionando às inovações aos processos operacionais e de gestão de órgãos e entidades públicas estaduais.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Supervisão de auditoria	Capacidade de conhecer os processos de supervisão de equipes e procedimentos de auditoria, na perspectiva de elaboração de métricas, relatórios de monitoria de desempenho e de qualidade, implementando melhorias, supervisionando a equipe de forma a obter os resultados pretendidos.
CONHECIMENTO ESPECÍFICO	Transparência	Capacidade de saber o que e como garantir a transparência e publicidade na administração pública, orientando na atuação como dever de todos os órgãos e instituições públicas disponibilizarem dados e informações a fim de honrar a prestação de contas para a sociedade.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Agilidade	Capacidade de dar resposta e fazer entregas de forma rápida e/ou antecipada aos prazos estabelecidos e na resolução de problemas para os órgãos e entidades públicas estaduais, usuários externos, pares e parceiros.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Articulação	Capacidade de desenvolver e facilitar relações entre diferentes pessoas, equipes, lideranças, órgãos e entidades públicas, com vistas à promoção do desenvolvimento dos processos organizacionais.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Assertividade	Capacidade social de fazer afirmação dos próprios direitos e expressar pensamentos, sentimentos e crenças de maneira direta, clara, honesta e apropriada ao contexto, de modo a não violar os direitos das pessoas com as quais se relaciona.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Atenção concentrada	Capacidade em manter-se atento e centrado nas atividades que realiza, de forma a evitar erros e problemas de execução.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Comunicação	Capacidade de expressar idéias com lógica e objetividade, de maneira clara, informando e dando respostas consistentes.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Disciplina	Capacidade de atuar dentro das normas e regulamentos internos, bem como contribuindo para o adequado bem-estar no ambiente de trabalho.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Empatia	Capacidade de colocar-se no lugar do outro (pares, cidadão e gestores), compreendendo seu desejo, sentimento ou reação.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Feedback	Capacidade de comunicação a uma pessoa ou equipe, no sentido de fornecer-lhe informação sobre como a sua atuação está afetando outras pessoas e o processo, compreendendo as situações de dar e receber feedback de forma imparcial, buscando avaliar, escutar e buscar melhorias de forma contínua.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Inteligência emocional	Capacidade de lidar com as próprias emoções em momentos intensos, sejam eles positivos ou negativos, controlando os sentimentos e expressando-os de maneira adequada em cada situação.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Liderança	Capacidade de persuadir, inspirar e motivar pessoas e equipes de forma construtiva, conquistando credibilidade e confiança e obtendo aceitação, consenso e ação na consecução dos objetivos organizacionais.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Motivação	Capacidade comportamental caracterizado por um elevado grau de disposição, ou por uma vontade de realizar uma tarefa ou por perseguir uma meta.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Negociação	Capacidade de facilitar um acordo em processos, situações de conflito e/ou na condução de problemas organizacionais ou entre pessoas.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Organização	Capacidade de combinar os recursos disponíveis (pessoas, equipamentos, informações, tempo, financeiro etc.) visando a solução de problemas, a viabilização de objetivos e a realização de metas.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Pensamento crítico	Capacidade de reconhecer, analisar, avaliar, sintetizar e utilizar informações visando identificar as contradições da complexidade da realidade e formular ponderações críticas e construtivas de forma a buscar soluções ou entender essa realidade.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Planejamento	Capacidade de visualizar e refletir na construção de objetivos, metas e de estimar prazos e recursos requeridos visando a adequada execução e o atingimento dos resultados esperados.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Relacionamento interpessoal	Capacidade de relacionamento com pessoas (pares, gestores, fornecedores, parceiros, usuários etc.) dos diversos níveis hierárquicos e culturais, de forma a manter o ambiente de trabalho agradável e produtivo.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Resiliência	Capacidade de construir-se ou reconstruir-se frente as adversidades, de forma a melhor se adaptar em situações desafiadoras ou de fontes significativas de estresse.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Resolução de problemas	Capacidade de prever, analisar e solucionar problemas e imprevistos relacionados às atividades de sua atuação, de forma a subsidiar decisões em fatos, dados e informações concretas.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Saber ouvir	Capacidade de auscultar atenta ao outro, demonstrando atenção plena em ouvir a outra parte de forma a evitar problemas na comunicação e potenciais conflitos.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Trabalho em equipe	Capacidade de postura profissional participativa e colaborativa junto a sua equipe de trabalho, agregando valor para alcançar os objetivos organizacionais.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Visão estratégica	Capacidade de visualizar o cenário atual e perspectivas futuras para o ambiente organizacional interno e externo, identificando oportunidades e ameaças aos objetivos traçados.
HABILIDADE COMPORTAMENTAL	Visão sistêmica	Capacidade de visualizar as integrações entre os sistemas e áreas internas da organização, entendendo, de forma global, os processos organizacionais.
HABILIDADE TECNICA	Capacidade de síntese	Capacidade de identificar ou elaborar um essencial resumo sobre causas e seus problemas, soluções e suas alternativas, leitura de situações e cenários, que consiste em reunir elementos diferentes, concretos ou abstratos, e integrá-los em um todo coerente.
HABILIDADE TECNICA	Colaboração multidisciplinar	Capacidade de cooperação interna entre pessoas de diferentes áreas com o objetivo de melhor desempenho e busca de resultados.
HABILIDADE TECNICA	Condução de reuniões	Capacidade de facilitar reuniões de trabalho aplicando-se técnicas de condução e liderança com objetividade, diálogo construtivo, mantendo o foco e os objetivos e garantindo os resultados esperados.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
HABILIDADE TECNICA	Didática	Capacidade técnica de facilitar o ensino e a aprendizagem no repasse e na construção de conhecimentos junto a equipes e pessoas a partir de conteúdos organizacionais.
HABILIDADE TECNICA	Falar em público	Capacidade de comunicação em público a partir da aplicação de técnicas de oratória e permitindo a adequada transmissão de informações, mobilização e sensibilização de pessoas.
HABILIDADE TECNICA	Raciocínio lógico-analítico	Capacidade de analisar uma situação, processo ou problema, de forma a propor alternativas de solução fundamentadas, coerentes e consistentes.
HABILIDADE TECNICA	Comunicação escrita e verbal	Capacidade de expressar-se na escrita e verbalmente de maneira clara, objetiva e adequada, promovendo o entendimento por parte dos receptores.
HABILIDADE TECNICA	Facilidade na escrita	Capacidade de escrever de forma clara e concisa, produzindo textos que demonstram objetividade e adequado entendimento por parte dos leitores.
HABILIDADE TECNICA	Mentalidade digital ( <i>Mindset</i> )	Capacidade de demonstrar adaptação ao momento pós-pandêmico da transformação digital nas organizações públicas, apresentando uma mentalidade digital na incorporação das novas tecnologias.
ATITUDE	Apresentar qualidade no trabalho	Capacidade de manter e aprimorar a qualidade nos serviços e atendimento que realiza.
ATITUDE	Atuar com confiabilidade	Capacidade de desenvolver credibilidade na sua atuação junto aos seus pares, gestores, fornecedores, parceiros e ao cidadão.
ATITUDE	Atuar com pontualidade	Capacidade de honrar com os seus cumprimentos de horário ou disponibilidade para a análise e solução de problemas organizacionais.
ATITUDE	Atuar com senso de justiça	Capacidade de atuar de forma íntegra e imparcial visando o senso de justiça no tratamento com pessoas e equipes, bem como nos processos e conflitos do ambiente organizacional.
ATITUDE	Atuar com zelo das informações	Capacidade de atuar suas atribuições com cautela no tratamento de dados e informações de forma a evitar problemas junto aos seus pares, gestores, cidadão e outros órgãos e entidades públicas estaduais.
ATITUDE	Buscar aprender sempre	Capacidade de adotar postura de estar sempre preparado para novas aprendizagens e experiências junto aos seus pares, gestores, fornecedores, parceiros e cidadãos.
ATITUDE	Buscar economicidade	Capacidade de atuar com foco na relação custo e benefício nas atividades que realiza, de forma a otimizar os recursos públicos.
ATITUDE	Buscar qualidade de vida	Capacidade de desenvolver uma rotina que contribua para uma vida mais saudável e produtiva, nos ambientes laboral e pessoal.
ATITUDE	Disseminar conhecimento	Capacidade de promover a disseminação de conhecimentos e experiências junto aos seus pares, gestores, fornecedores, parceiros e cidadãos.
ATITUDE	Estar aberto às mudanças	Capacidade de adaptar-se às novas situações, buscando interagir de forma adequada às diferentes exigências das mudanças atuais e futuras.
ATITUDE	Fazer acontecer	Capacidade de fazer acontecer junto às suas equipes, promovendo o comprometimento na busca de melhores resultados organizacionais.
ATITUDE	Focar na missão da CGE	Capacidade de dar maior ênfase nas ações e comportamentos que estejam alinhados com a missão ou razão de existência da CGE.
ATITUDE	Foco em resultados	Capacidade de atuar com ênfase no atingimento de melhores e maiores resultados organizacionais, obtidos de forma aderente ao contexto organizacional e as necessidades sociais.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
ATITUDE	Garantir a transparência	Capacidade de agir de forma a garantir que a transparência seja valorizada na tomada de decisões e na disponibilidade de informações para a sociedade, cidadãos e órgãos ou entidades públicas estaduais.
ATITUDE	Manter a equipe engajada	Capacidade de obter o engajamento da equipe de forma a promover uma melhor atuação das pessoas nos processos organizacionais e no atingimento de resultados satisfatórios.
ATITUDE	Manter o sigilo das informações	Capacidade de manter confidencialidade sobre determinadas informações que precisam ser assim tratadas de forma a garantir o predomínio do interesse público e a segurança jurídica.
ATITUDE	Manter-se atualizados com as normas	Capacidade de manter-se sempre atualizado na legislação, normas e regulamentações atinentes ao seu cargo ou função, primando pela atitude fundamentada em informações confiáveis e legalmente embasadas.
ATITUDE	Ser participativo	Capacidade de atuar de forma ativa na participação junto aos desafios, problemas e soluções em sua área de atuação e de forma a contribuir para a dinâmica organizacional.
ATITUDE	Ser proativo	Capacidade de ter senso de prontidão e urgência, demonstrando poder de iniciativa frente aos problemas e soluções organizacionais.
ATITUDE	Ter comprometimento	Capacidade em estar sempre disposto e comprometido na busca de soluções para os problemas organizacionais.
ATITUDE	Ter conduta ética	Capacidade de atuar conforme a conduta humana orientada por princípios e regras morais de senso comum, aplicados em qualquer tempo, lugar ou situação, impactando na sua vida e pautadas pela justiça, equidade e probidade.
ATITUDE	Ter disponibilidade	Capacidade de estar disponível para contribuir diante das necessidades estratégicas e situações importantes, bem como na prontidão para atuar na colaboração na resolução dos problemas e conflitos organizacionais.
ATITUDE	Ter foco em resultados	Capacidade de atuar com foco no atingimento de melhores e maiores resultados junto aos seus pares, equipes, gestores, cidadãos e outros órgãos e entidades públicas estaduais.
ATITUDE	Ter imparcialidade	Capacidade de agir e/ou tomar decisões de forma imparcial e impessoal, com isenção e justiça diante das situações que se apresentam no cotidiano da organização pública.
ATITUDE	Ter objetividade	Capacidade de atuar de forma prática e objetiva junto aos seus pares, equipes, gestores, cidadãos e outros órgãos e entidades públicas estaduais.
ATITUDE	Tomar decisões com base em evidências	Capacidade de basear-se em evidências e comprovações objetivas no processo de tomada de decisão junto aos seus pares, equipes, gestores, cidadãos e outros órgãos e entidades públicas estaduais.
ATITUDE	Trabalhar sob pressão	Capacidade de conseguir trabalhar de forma ativa mesmo em situações estressantes e de grandes desafios atitudinais e emocionais no cumprimento de prazos curtos, nas entregas de trabalhos complexos, etc.
ATITUDE	Zelar pela transparência	Capacidade de agir de forma a valorizar a transparência na disponibilização de dados e informações respeitando ao interesse público e a segurança jurídica.
RESULTADO	Índice de acertos na disponibilização dos dados no Ceará Transparente	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de acertos na disponibilização dos dados no Ceará Transparente.
RESULTADO	Índice de acessos ao CE Transparente	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de acessos ao CE Transparente.
RESULTADO	Índice de aderência aos princípios da Administração Pública	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de aderência aos princípios da Administração Pública.

**ANEXO II - GLOSSÁRIO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DA CGE**

<b>TIPO DE COMPETÊNCIA</b>	<b>COMPETÊNCIA</b>	<b>DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA</b>
RESULTADO	Índice de atingimento de metas	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de atingimento de metas.
RESULTADO	Índice de benefícios gerados para o Estado	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de benefícios gerados para o Estado.
RESULTADO	Índice de compliance ou conformidade	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de compliance ou conformidade.
RESULTADO	Índice de economia gerada para o Estado	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de economia gerada para o Estado.
RESULTADO	Índice de entrega de relatórios dentro do prazo	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de entrega de relatórios dentro do prazo.
RESULTADO	Índice de humanização do atendimento	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de humanização do atendimento.
RESULTADO	Índice de monitoramento de processos críticos	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de monitoramento de processos críticos.
RESULTADO	Índice de pontuação da transparência	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de pontuação da transparência.
RESULTADO	Índice de processos automatizados	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de processos automatizados.
RESULTADO	Índice de qualidade das respostas ao usuário	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de qualidade das respostas ao usuário.
RESULTADO	Índice de recomendações e orientações atendidas	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de recomendações e orientações atendidas.
RESULTADO	Índice de redução do nível de riscos	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de redução do nível de riscos.
RESULTADO	Índice de redução do número de irregularidades	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de redução do número de irregularidades.
RESULTADO	Índice de resolutividade das manifestações da ouvidoria	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de resolutividade das manifestações da ouvidoria.
RESULTADO	Índice de satisfação de ouvidoria	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de satisfação de ouvidoria.
RESULTADO	Índice de satisfação do usuário	Capacidade de atingir ou superar as metas no indicador de forma a dar maior e melhor índice de satisfação do usuário.