

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Ano de referência: 2025

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – CODINS
Assembleia Legislativa do Estado do Ceará – ALECE
Fortaleza, 2025

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados dos Indicadores Estratégicos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (ALECE) com dados consolidados até 31 de dezembro de 2025. O documento integra o processo de monitoramento e avaliação do Planejamento Estratégico ALECE 2030.

O conjunto de indicadores avaliados está organizado segundo as quatro perspectivas estratégicas do ALECE 2030: Resultados para a Sociedade, Reinvenção dos Processos, Capital Humano e Transformação Digital. O acompanhamento sistemático desses indicadores permite identificar avanços, lacunas e oportunidades de melhoria na execução da estratégia institucional.

IDENTIDADE ESTRATÉGICA

Missão	Representar a sociedade no exercício das funções legislativa e fiscalizadora, fortalecendo a democracia participativa e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.
Visão	Ser referência em Parlamento Aberto para o fortalecimento da democracia.
Valores	Transparência – Ética e Probidade – Compromisso com o interesse público – Democracia – Responsabilidade Socioambiental – Inovação – Eficiência – Impessoalidade – Excelência em Governança – Valorização Profissional.
Perspectivas	Resultados para a Sociedade, Reinvenção dos Processos, Capital Humano, Resultados para a Sociedade.

SUMÁRIO

1 RESULTADOS 2025	3
2 PERSPECTIVA: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	4
2.1 Índice de Governança de TI — (iGovTI).....	4
3 PERSPECTIVA: RESULTADOS PARA A SOCIEDADE	5
3.1 Índice de Transparência Pública — (Atricon).....	5
3.2 Índice de Satisfação com os Serviços Prestados pela Alece	6
3.3 Índice de Emendas à LOA Provenientes de Seminários.....	7
3.4 Índice de Resolutividade das Mediações	8
3.5 Taxa de Evolução das Crianças e Adolescentes acompanhados pelo CIADI	9
3.6 Índice de Resolutividade da Ouvidoria Parlamentar	10
3.7 Índice de Aprovação dos Alunos do Programa Alcance.....	11
4. PERSPECTIVA: REINVENÇÃO DOS PROCESSOS	12
4.1 Índice de Proteção de Dados Pessoais — IPDP	12
4.2 IESGo — Índice Integrado de Governança e Gestão.....	13
4.3 Índice de Resolutividade das Demandas do Procon.....	14
4.4 Índice de Investimento em TI, Pessoas e Melhoria de Processos	15
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1 RESULTADOS 2025

Indicador	Meta 2025	Resultado 2025	Situação
iGOVTI — Índice de Governança de TI	40%	63%	✓ Acima
Índice de Transparência Pública (Atricon)	95%	97,47%	✓ Acima
Índice de Proteção de Dados Pessoais (IPDP)	—	7,82%	-
iESGo — Índice de Governança e Gestão	75%	64%	X Abaixo
Índice de Satisfação com os Serviços prestados pela Alece	—	93,70%	-
Índice de Emendas LOA (Seminários)	80%	28,30%	X Abaixo
Índice de Resolutividade das Mediações	70%	86%	✓ Acima
Taxa de Evolução das crianças e adolescentes acompanhadas pelo CIADI	50%	47,10%	X Abaixo
Índice de Resolutividade do Procon	80%	68%	X Abaixo
Índice de Resolutividade da Ouvidoria Parlamentar	80%	90%	✓ Acima
Índice de Investimento em TI, Pessoas e Melhoria de Processos	1,61%	1,26%	X Abaixo
Índice de Aprovação dos alunos do programa Alcance	15%	20,18%	✓ Acima

2 PERSPECTIVA: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2.1 Índice de Governança de TI — (iGovTI)

Objetivo ALECE 2030	Elevar o nível de maturidade em governança de tecnologia da informação
O que mede	Maturidade da Governança de TI da Alece
Quem mede	Coordenadoria de Tecnologia da Informação — COTI
Fórmula	Índice calculado conforme metodologia iGOVTI (iESGo) do TCU

Meta 2025: 40%	Resultado 2025: 63%	META ATINGIDA
-----------------------	----------------------------	----------------------

O resultado alcançado em 2025 foi de 63%, superando a meta estabelecida de 40% e representando um avanço significativo em relação ao desempenho de 2024, que foi de 45%. Com esse resultado, a ALECE passa a se posicionar no estágio intermediário da escala do Índice de Governança de TI do Tribunal de Contas da União (TCU), indicando evolução consistente na área avaliada.

Esse desempenho está diretamente relacionado às ações estruturantes realizadas ao longo do ano. Entre os principais avanços, destaca-se:

- ✓ aprovação da Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- ✓ publicação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);
- ✓ instituição do Governo Digital por meio do Ato Normativo nº 362/2025;
- ✓ atualização e publicação do catálogo de serviços da COTI.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS

- ✓ conclusão e implementação da Política de Segurança da Informação, que está em fase de análise. A formalização dessa política é fundamental para fortalecer a proteção de dados e garantir maior segurança nas operações digitais da ALECE.
- ✓ atualização do mapa estratégico com os indicadores da COTI, assegurando o alinhamento entre as ações de tecnologia e os objetivos institucionais.

A evolução do índice iGovTI de 45% para 63% entre 2024 e 2025 confirma a efetividade das iniciativas de governança implementadas e posiciona a ALECE no estágio intermediário da escala do TCU, sinalizando maturidade crescente nos processos de gestão de TI. A conclusão da Política de Segurança da Informação e a atualização do mapa estratégico com os indicadores da COTI constituem ações críticas para a consolidação desse avanço, uma vez que endereçam lacunas nos pilares de segurança da informação e de alinhamento estratégico, componentes diretamente avaliados no índice do TCU.

3 PERSPECTIVA: RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

3.1 Índice de Transparência Pública — (Atricon)

Objetivo ALECE 2030	Ampliar a transparência das ações e o estímulo ao controle social
O que mede	Nível de transparência do Portal da Transparência da ALECE
Quem mede	Controladoria
Fórmula	Índice calculado conforme metodologia definida pela ATRICON

Meta 2025: 95%	Resultado 2025: 97,47%	META ATINGIDA
-----------------------	-------------------------------	----------------------

A ALECE alcançou, em 2025, o Nível Diamante na avaliação da Associação dos Tribunais de Contas - ATRICON, com pontuação de 97,47%, superando tanto a meta estabelecida de 95% quanto o resultado obtido em 2024 (91,66% – Nível Ouro). Esse desempenho representa um avanço significativo na transparência institucional.

Esse resultado é fruto de diversas melhorias implementadas no Portal da Transparência ao longo do ano. Entre elas, destaca-se:

- ✓ publicação das demonstrações contábeis;
- ✓ divulgação da data de abertura das sessões de licitação;
- ✓ publicação mais completa de contratos e Atas de Registro de Preços;
- ✓ identificação dos fiscais e gestores de contratos;
- ✓ regulamentação da Lei nº 14.129/2021, por meio do Ato Normativo nº 362/2025, que estruturou as ações de Governo Digital na instituição;
- ✓ aprimoramento da página da Ouvidoria, passando a incluir informações mais completas sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- ✓ disponibilização de informações mais detalhadas sobre servidores: lotação, datas de admissão, exoneração e inativação, detalhamento da remuneração bruta; e
- ✓ disponibilização de normativos internos com série histórica.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

Apesar do ótimo desempenho alcançado, há oportunidades de aprimoramento, especialmente no que se refere à ampliação do nível de detalhamento e à completude das informações disponibilizadas ao cidadão, tais como:

- ✓ divulgação sistemática das listas de votações nominais, o que permitiria maior rastreabilidade das decisões parlamentares e fortaleceria o controle social.

- ✓ publicação na íntegra das decisões relativas à apreciação e ao julgamento das contas pelo Tribunal de Contas, ampliando a compreensão sobre os resultados do controle externo e suas implicações para a gestão pública.
- ✓ divulgação estruturada da relação de terceirizados que prestam serviços à instituição, contendo informações como: nome completo, função exercida e empresa contratante.

O avanço nesses pontos tende a melhorar ainda mais o nível de maturidade da transparência da ALECE, aproximando a instituição das melhores práticas nacionais e elevando o padrão de disponibilização de informações de interesse público.

3.2 Índice de Satisfação com os Serviços Prestados pela Alece

Objetivo ALECE 2030	Aumentar o nível de satisfação da sociedade quanto aos serviços prestados pelo Poder Legislativo
O que mede	Nível de satisfação da sociedade com os serviços da ALECE
Quem mede	CODINS, com base nas informações dos órgãos: Alcance, CPRC, CIADI, DSAS, Memorial, Ouvidoria, Procon e Unipace.
Fórmula	$NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$

Meta 2025: —	Resultado 2025: 93,70%	META INDEFINIDA
---------------------	-------------------------------	------------------------

Foram aplicadas 15.683 pesquisas em 2025, resultando em 14.833 Promotores, 712 Neutros e 138 Detratores. O NPS médio de 93,70% mantém o padrão de excelência já verificado em 2024 (92,60%), com crescimento no volume de respondentes (de 6.242 para 15.683).

O crescimento de 151% no volume de respondentes, passando de 6.242 para 15.683, evidencia não apenas a consolidação da cultura de avaliação institucional, mas também o fortalecimento da confiança dos usuários nos serviços prestados. Manter um NPS de 93,70% é um indicativo de consistência e qualidade, demonstrando que a expansão do alcance da pesquisa não comprometeu a percepção positiva dos usuários.

Ainda assim, observa-se uma fragilidade relevante: alguns órgãos apresentam dificuldade em obter respostas de seus clientes, o que compromete a representatividade dos dados e limita a capacidade de diagnóstico setorial. Esse gargalo impede uma visão completa do desempenho institucional e pode mascarar pontos críticos que demandam atenção.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

- ✓ desenvolvimento de estratégias para ampliar a adesão à pesquisa de satisfação nos órgãos com baixo índice de resposta, assegurando maior representatividade e confiabilidade dos dados coletados.
- ✓ Definição de critérios e métricas claros para mensurar o desempenho de forma padronizada e consistente entre os diferentes setores da instituição.
- ✓ Elaboração de planos de ação específicos para os órgãos com menor desempenho, com metas, responsáveis e prazos definidos, visando a melhoria contínua dos índices de satisfação.

Os resultados alcançados em 2025 reafirmam o compromisso da instituição com a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. A manutenção de um NPS em zona de excelência, aliada ao expressivo aumento da base de respondentes, consolida um ciclo de melhoria contínua. O enfrentamento das fragilidades identificadas e a implementação das oportunidades de melhoria elencadas serão determinantes para sustentar esse patamar e ampliar ainda mais a confiança dos usuários nos anos seguintes.

3.3 Índice de Emendas à LOA Provenientes de Seminários

Objetivo ALECE 2030	Fortalecer a participação da sociedade nas funções de legislação e fiscalização
O que mede	Número de emendas aprovadas provenientes de participação popular
Quem mede	Diretoria Legislativa
Fórmula	Emendas aprovadas de audiências públicas / Total de emendas aprovadas × 100

Meta 2025: 80%	Resultado 2025: 28,30%	META NÃO ATINGIDA
-----------------------	-------------------------------	--------------------------

Em 2025, foram apresentadas 590 emendas parlamentares, das quais 530 foram aprovadas, demonstrando uma alta capacidade de análise e deliberação por parte do Parlamento.

Desse total, 150 emendas aprovadas tiveram origem nas três audiências públicas realizadas, o que representa aproximadamente 28,3% das emendas aprovadas. Esse resultado mostra que uma parte das decisões orçamentárias foi influenciada diretamente pelas demandas da população.

A análise desse resultado deve considerar limitações metodológicas relevantes. A mensuração da participação social por meio das emendas oriundas de audiências públicas da LOA apresenta fragilidades estruturais que comprometem sua precisão e sua comparabilidade ao longo do tempo.

A primeira diz respeito à discricionariedade do parlamentar na realização das audiências. A convocação das audiências públicas não é obrigatória nem padronizada, dependendo da iniciativa individual de cada parlamentar.

A segunda fragilidade refere-se ao baixo volume histórico das audiências públicas da LOA, os Seminários Regionais, realizadas no âmbito da ALECE. A realização de apenas três edições em 2025, e de um número também reduzido nos exercícios anteriores, limita o universo de emendas passíveis de serem atribuídas à participação social, tornando o indicador pouco representativo da real capacidade de escuta institucional.

A terceira, e talvez mais relevante, diz respeito à dificuldade de mensurar com precisão o quanto das emendas aprovadas foi, de fato, sugerido pela sociedade. O processo de transformação de uma demanda apresentada em audiência em uma emenda aprovada envolve filtros políticos e técnicos, tornando a atribuição direta entre participação popular e resultado orçamentário um aspecto difícil de ser relacionado.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

- ✓ Diante das limitações apontadas, coloca-se a reflexão sobre a pertinência de manter esse indicador como estratégico no âmbito do ALECE 2030. Mais do que aprimorar a métrica atual, sugere-se a criação de um canal permanente de interlocução direta com a sociedade, como uma ferramenta digital integrada ao site da ALECE, capaz de registrar e rastrear contribuições populares de forma contínua, estruturada e independente da realização de audiências pontuais.

Nesse contexto, o resultado apresentado deve ser interpretado como um indicativo parcial da participação social, não sendo suficiente, isoladamente, para aferir sua efetiva influência no processo legislativo. As limitações identificadas reforçam a necessidade de evolução dos instrumentos atualmente utilizados, de forma a ampliar sua capacidade de captar, com maior fidelidade, a interação entre sociedade e Parlamento.

3.4 Índice de Resolutividade das Mediações

Objetivo ALECE 2030	Aumentar o nível de satisfação da sociedade quanto aos serviços prestados pelo Poder Legislativo
O que mede	Questões conflituosas resolvidas pelo Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos
Quem mede	Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos — CPRC
Fórmula	Mediações com acordo / Total de mediações realizadas × 100

Meta 2025: 70%	Resultado 2025: 86%	META ATINGIDA
-----------------------	----------------------------	----------------------

Em 2025, o CPRC realizou 124 mediações, de um total de 160 agendadas, alcançando 107 acordos. Esse resultado representa uma taxa de resolutividade de 86%, superando a meta estabelecida de 70% e o desempenho de 2024, que foi de 68%. Os dados demonstram um avanço significativo na capacidade de resolução de conflitos e na efetividade do serviço prestado.

Além das mediações, o CPRC ampliou seu alcance ao atender 6.703 pessoas e realizar 417 consultorias jurídicas, reforçando seu papel de orientação e apoio à população.

Quanto à distribuição das mediações por área, observa-se maior concentração nos casos de família, com 61 atendimentos, seguida pelas áreas imobiliária (36), condominial (16), responsabilidade civil (7) e vizinhança (4). Esse perfil indica que a maior demanda está relacionada a conflitos familiares e patrimoniais, direcionando o foco de atuação do órgão.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

A análise dos resultados do CPRC evidencia oportunidades de melhoria importantes para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços prestados.

- ✓ acompanhamento de forma mais estruturada da adesão ao agendamento das mediações, buscando entender os motivos das ausências, como desistências, falta de comparecimento das partes ou falhas na triagem. Esse monitoramento torna-se necessário diante do registro de que, das 160 mediações agendadas, apenas 124 foram realizadas, o que representa uma taxa de absenteísmo de 22,5%. A adoção dessa prática pode contribuir para reduzir desperdícios, melhorar o aproveitamento da equipe e aumentar a efetividade do processo de mediação.

- ✓ aprofundamento da análise por área de atuação. Embora os dados mostrem maior concentração de casos na área de família, é fundamental cruzar essas informações com a taxa de resolutividade de cada área. Isso permite identificar diferenças de desempenho e direcionar ações específicas, como capacitação da equipe ou ajustes no modelo de atendimento.

De forma geral, os resultados de 2025 evidenciam um bom desempenho do CPRC, com alta taxa de resolutividade e ampliação do alcance dos serviços, consolidando seu papel na mediação de conflitos. Ao mesmo tempo, as oportunidades identificadas: como o monitoramento da adesão ao agendamento e o aprofundamento da análise por área, indicam caminhos para qualificar ainda mais a gestão. A adoção dessas melhorias permitirá uma avaliação mais precisa dos resultados e contribuirá para o aumento contínuo da efetividade dos serviços prestados.

3.5 Taxa de Evolução das Crianças e Adolescentes acompanhados pelo CIADI

Objetivo ALECE 2030	Aumentar o nível de satisfação da sociedade quanto aos serviços prestados pelo Poder Legislativo
O que mede	Evolução das crianças e adolescentes acompanhados pelo CIADI nas 3 áreas-chave de desenvolvimento
Quem mede	Centro Inclusivo para Atendimento e Desenvolvimento Infantil — CIADI
Fórmula	$\frac{\text{Crianças e adolescentes com evolução satisfatória nas 3 áreas}}{\text{Total atendidos}} \times 100$

Meta 2025: 50%	Resultado 2025: 47,10%	META NÃO ATINGIDA
-----------------------	-------------------------------	--------------------------

O CIADI atendeu 178 pacientes em 2025, contra 85 em 2024 — um crescimento de 109%. Entre os pacientes avaliados, 70 apresentaram evolução satisfatória nas três áreas principais do desenvolvimento, o que representa 47,1% do total. Na análise por área, os resultados foram: comunicação (64,65%), flexibilidade cognitiva (59,86%) e interação social (59,86%), indicando melhor desempenho na área de comunicação.

Observou-se uma redução pontual na taxa de evolução, que está relacionada, principalmente, ao aumento expressivo do número de novos pacientes ao longo de 2025. Com a implantação do CIADI Plus, iniciada em maio, foram acolhidos 62 novos pacientes (45 crianças e 17 adolescentes), além do ingresso de mais 10 pacientes nos atendimentos regulares, totalizando 72 novos pacientes no ano.

É importante destacar que esses pacientes estão em fase inicial do tratamento, período em que os avanços ocorrem de forma gradual, o que impacta diretamente o indicador.

Além disso, o modelo de atendimento do CIADI Plus, baseado principalmente em intervenções em grupo, também influencia os resultados, pois apresenta um ritmo de evolução diferente do atendimento individual, com progressão ao longo do tempo.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

A análise do indicador evidencia a necessidade de aprimorar a forma como os resultados são acompanhados, a fim de possibilitar uma avaliação mais precisa da evolução dos pacientes.

- ✓ considerar o tempo de acompanhamento dos pacientes, organizando a análise por períodos. Essa abordagem permite compreender melhor o ritmo de evolução ao longo do tratamento e torna a avaliação mais justa.
- ✓ fazer diferenciação entre os tipos de atendimento, especialmente entre o modelo individual e o atendimento em grupo. Como cada formato possui características próprias, essa separação contribui para uma análise mais adequada dos resultados.

O expressivo crescimento de 109% no número de pacientes atendidos em 2025 reflete o fortalecimento da capacidade assistencial do CIADI e o impacto positivo da implantação do CIADI Plus. A redução pontual na taxa de evolução deve ser contextualizada pelo elevado ingresso de novos pacientes em fase inicial de tratamento, fator que naturalmente impacta os indicadores de curto prazo. O aprimoramento dos critérios de acompanhamento e a diferenciação entre os modelos de atendimento serão fundamentais para propiciar uma avaliação mais precisa, justa e alinhada à complexidade do trabalho desenvolvido pelo CIADI.

3.6 Índice de Resolutividade da Ouvidoria Parlamentar

Objetivo ALECE 2030	Fortalecer a participação da sociedade nas funções de legislação e fiscalização
O que mede	Nível de resolutividade na intermediação Ouvidoria/Sociedade/ALECE
Quem mede	Ouvidoria Parlamentar
Fórmula	Demandas concluídas (e-SIC, denúncias e reclamações) / Total tratadas × 100

Meta 2025: 80%	Resultado 2025: 90%	META ATINGIDA
-----------------------	----------------------------	----------------------

Em 2025, foram protocoladas 359 demandas, das quais 23 foram indeferidas, resultando em 336 demandas válidas. Desse total, registraram-se 79 solicitações de acesso à informação (e-SIC), 95 solicitações diversas, 52 denúncias, 59 reclamações, 35 sugestões e 16 elogios.

Para análise do indicador de resolutividade, foram consideradas as demandas de maior criticidade, incluindo e-SIC, denúncias e reclamações, que somam 190 registros. Dentre essas, 171 foram atendidas, 7 estão em atraso e 12 permanecem em tramitação dentro do prazo.

Com base nesses dados, a Ouvidoria Parlamentar apresentou um índice de resolutividade de 90%, mostrando um bom nível de atendimento às demandas consideradas prioritárias.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

A análise do indicador aponta oportunidades relevantes para aprimorar a gestão das demandas e a qualidade do atendimento:

- ✓ atuar na redução das demandas em atraso. Embora o percentual seja baixo, o acompanhamento mais próximo desses casos pode evitar impactos negativos no indicador e melhorar a percepção do serviço pelos usuários.
- ✓ monitorar o tempo médio de resposta, não apenas se a demanda foi atendida dentro do prazo. Esse acompanhamento permite identificar gargalos no processo e buscar maior agilidade no atendimento.
- ✓ analisar separadamente os tipos de demanda (e-SIC, denúncias e reclamações). Cada categoria possui características diferentes, e essa segmentação pode ajudar a identificar áreas com maior dificuldade e direcionar ações específicas.
- ✓ avaliar as causas das demandas indeferidas, verificando se há necessidade de melhorar a comunicação com o cidadão ou ajustar os critérios de triagem.
- ✓ acompanhar a satisfação dos usuários após o atendimento, pois a resolutividade mede a conclusão da demanda, mas não necessariamente a qualidade da resposta. Esse monitoramento contribui para o aprimoramento contínuo do serviço.

De forma geral, os resultados indicam que a Ouvidoria Parlamentar apresentou bom desempenho em 2025, com alto índice de resolutividade nas demandas prioritárias. Ao mesmo tempo, as oportunidades identificadas mostram a importância de aprimorar o acompanhamento dos prazos, a análise por tipo de demanda e a qualidade do atendimento. Com esses ajustes, será possível fortalecer ainda mais a eficiência do serviço e a satisfação dos cidadãos.

3.7 Índice de Aprovação dos Alunos do Programa Alcance

Objetivo ALECE 2030	Ampliar a transparência das ações e o estímulo ao controle social
O que mede	Percentual de alunos do Programa Alcance aprovados no ENEM e vestibulares
Quem mede	Programa Alcance
Fórmula	Alunos aprovados / Total de inscritos × 100

Meta 2025: 15%	Resultado 2025: 20,18%	META ATINGIDA
-----------------------	-------------------------------	----------------------

O índice de aprovação dos alunos do Programa Alcance foi de 20,18%. Ao todo, 1.630 alunos foram aprovados conforme registros do Sistema de Gerenciamento de Alunos e Professores (SIGAP 2025).

Em 2025, o programa contou com 8.079 alunos inscritos nos cursos preparatórios para o ENEM e vestibulares. Desse total, 2.565 estavam em Fortaleza e 5.514 nos núcleos municipais, demonstrando maior participação no interior.

Ressalta-se que os dados apresentados consideram resultados divulgados no início de 2026, uma vez que o cálculo do indicador depende da publicação dos resultados do ENEM e dos vestibulares, que ocorre após o encerramento do ano letivo.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

A análise do indicador aponta oportunidades de melhoria importantes, especialmente considerando que os dados de aprovação se referem apenas ao município de Fortaleza.

- ✓ Ampliar o acompanhamento dos resultados para os núcleos municipais, uma vez que a maior parte dos inscritos está fora de Fortaleza e a ausência desses dados limita a avaliação real do desempenho do programa como um todo.
- ✓ Reavaliar a pertinência da manutenção deste indicador como indicador estratégico do Alece. A instituição não detém controle sobre os resultados dos processos seletivos, que dependem de fatores externos e de publicações de terceiros. Essa limitação compromete a confiabilidade e a representatividade do indicador enquanto instrumento de medição estratégica, tornando necessária uma discussão aprofundada sobre sua adequação, substituição ou reformulação para os próximos ciclos de planejamento.

O Programa Alcance demonstra relevância social expressiva, alcançando 8.079 alunos em 2025 e registrando aprovações em instituições de ensino superior de referência no estado. No entanto, a análise do indicador estratégico adotado revela limitações estruturais que comprometem sua capacidade de retratar com fidelidade o impacto real do programa. A dependência de dados externos, a restrição geográfica aos resultados de Fortaleza e a ausência de controle institucional sobre os processos seletivos evidenciam a necessidade de revisão do modelo de mensuração vigente.

4. PERSPECTIVA: REINVENÇÃO DOS PROCESSOS

4.1 Índice de Proteção de Dados Pessoais — IPDP

Objetivo ALECE 2030	Fomentar a gestão por processos e a gestão de riscos corporativos
O que mede	Grau de adequação dos processos da ALECE à LGPD
Quem mede	Diretoria Geral
Fórmula	$PG = (\sum PA \times 10) / PM$, onde $PM = 31,00$

Meta 2025: —	Resultado 2025: 7,82	META INDEFINIDA
---------------------	-----------------------------	------------------------

O Índice de Proteção de Dados Pessoais (IPDP) é um instrumento de avaliação adaptado do modelo desenvolvido pelo Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI), utilizado para mensurar o nível de adequação das instituições à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O índice é estruturado em cinco dimensões avaliativas — Jurídico, Governança, Processos, Tecnologia e Pessoas — e classifica as instituições em diferentes níveis de maturidade, permitindo um diagnóstico abrangente sobre a conformidade e as práticas de proteção de dados adotadas.

O IPDP de 2025 alcançou 7,82, com melhora em três das cinco dimensões avaliadas em comparação a 2024 (total de 6,85). Destaque para as dimensões Jurídico (de 2,75 para 3,75) e Governança (de 8,25 para 9,0). O indicador apresentou evolução significativa no segundo semestre de 2025, posicionando a ALECE no nível avançado de adequação.

Esse resultado foi impulsionado, principalmente, por ações estruturantes nas áreas jurídica e de processos. Destaca-se a revisão e atualização de contratos, termos de cooperação

e instrumentos similares, com inclusão de cláusulas específicas sobre tratamento de dados pessoais, alinhadas à LGPD. Também houve avanço no gerenciamento de riscos, com o fortalecimento dos controles de segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo ações de mitigação e monitoramento contínuo.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

- ✓ avançar na implementação prática das políticas já definidas, assegurando que as diretrizes de proteção de dados sejam efetivamente aplicadas nos sistemas e processos institucionais, e não apenas formalizadas em documentos.
- ✓ promover capacitação periódica dos servidores em segurança da informação e proteção de dados, reduzindo riscos operacionais e ampliando a conformidade com a LGPD.
- ✓ realizar o mapeamento completo dos fluxos de dados pessoais e estruturar indicadores de monitoramento contínuo, permitindo acompanhar o nível de conformidade e a efetividade das ações implementadas.
- ✓ realizar auditorias e avaliações periódicas para identificação de vulnerabilidades e melhoria contínua dos processos.

A variação positiva do IPDP, de 6,85 para 7,82, demonstra que as iniciativas de adequação à LGPD adotadas pela ALECE geraram impacto mensurável no período, com reflexos no grau de maturidade institucional em proteção de dados. Os avanços registrados, em especial nas dimensões Jurídico e Governança, indicam que as escolhas estratégicas do período foram acertadas. A continuidade desse processo, com foco na implementação prática das políticas definidas, na capacitação dos servidores e no monitoramento sistemático dos fluxos de dados, tende a favorecer uma trajetória progressiva de conformidade com a LGPD e de aprimoramento das práticas institucionais de proteção de dados.

4.2 iESGo — Índice Integrado de Governança e Gestão

Objetivo ALECE 2030	Aprimorar a governança e o alinhamento estratégico entre as áreas da ALECE
O que mede	Índice integrado de governança e gestão com foco em responsabilidade socioambiental
Quem mede	CODINS
Fórmula	Questionário de autoavaliação do TCU

Meta 2025: 75%	Resultado 2025: 64%	META NÃO ATINGIDA
-----------------------	----------------------------	--------------------------

O iESGo de 2025 atingiu 64%, representando um avanço significativo em relação a 2024 (38%). Com esse resultado, a instituição evoluiu do estágio “Iniciando” para o nível “Intermediário” na escala do TCU. Apesar do progresso, o índice ficou abaixo da meta estabelecida de 75%. Ressalta-se que os dados consideram informações consolidadas até 24/11/2025.

Entre os principais avanços registrados em 2025, destaca-se:

- ✓ construção de um painel no Power BI para a gestão orçamentária;
- ✓ lançamento das cartilhas de Prevenção e Combate ao Assédio e de Acessibilidade;
- ✓ adesão ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção;
- ✓ realização do Qualifica ALECE;
- ✓ publicação do Ato Deliberativo nº 993/2025 (transição de cargos de direção);
- ✓ publicação do Plano de Logística Sustentável;
- ✓ elaboração das matrizes de competências de 30 gestores;
- ✓ atualização do Modelo de Governança (Resolução nº 780/2025); e
- ✓ lançamento do Canal ALECE.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

Em relação às oportunidades de melhoria identificadas, assuntos como governança, gestão de riscos, transparência, sustentabilidade e capacitação de pessoas merecem destaque, pois são fundamentais para fortalecer o iESGo e elevar o nível de maturidade da instituição. Para tanto, ressaltamos as seguintes ações em andamento:

- ✓ elaboração do mapa estratégico do Departamento de Gestão de Pessoas;
- ✓ elaboração da política de gestão de riscos e a revisão do manual de gestão de riscos;
- ✓ lançamento do painel legislativo e do anuário legislativo;
- ✓ implantação do Sistema e-ALECE, plataforma para interação do legislativo com a Sociedade;
- ✓ elaboração e publicação da política de segurança da informação;
- ✓ implementação do Plano de Capacitação da Central de Contratações;
- ✓ atualização do Procedimento de Aquisição de Bens e Serviços (PDAF); e
- ✓ elaboração do Relatório de Monitoramento do Plano de Logística Sustentável.

O avanço do iESGo de 38% para 64% entre 2024 e 2025 representa uma evolução expressiva, posicionando a ALECE no nível intermediário da escala do TCU e demonstrando o comprometimento institucional com as dimensões de governança, sustentabilidade e gestão. Embora a meta de 75% não tenha sido atingida, o progresso alcançado reflete a consistência das ações estruturantes implementadas ao longo do ano e estabelece uma base sólida para os ciclos seguintes. A conclusão das iniciativas em andamento, especialmente aquelas relacionadas à gestão de riscos, transparência, segurança da informação e capacitação, será determinante para tentar alcançar a meta projetada e avançar em direção ao nível aprimorado de maturidade em ESG.

4.3 Índice de Resolutividade das Demandas do Procon

Objetivo ALECE 2030	Aumentar o nível de satisfação da sociedade com os serviços prestados pelo Poder Legislativo
O que mede	Efetividade dos serviços do Procon Assembleia
Quem mede	Procon ALECE

Fórmula	$\text{Demandas resolvidas} / \text{Total de demandas} \times 100$ (atual); em revisão para considerar apenas demandas concluídas
----------------	---

Meta 2025: 80%	Resultado 2025: 68%	META NÃO ATINGIDA
-----------------------	----------------------------	--------------------------

O Procon registrou 9.147 reclamações em 2025, das quais 6.258 foram resolvidas, 1.458 não resolvidas e 1.431 permanecem em andamento. O índice de 68% (calculado sobre o total de demandas, incluindo as em andamento) representa melhora em relação a 2024 (58%), mas não alcançou a meta de 80%.

A revisão metodológica do índice de resolutividade foi validada, dessa maneira passará a considerar apenas as demandas concluídas (resolvidas e não resolvidas), excluindo aquelas em andamento. A mudança busca tornar o indicador mais preciso e representativo.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

- ✓ acompanhar outros indicadores para complementar a análise, como a taxa de pendência (processos em andamento), o tempo médio de resolução e o volume de demandas acumuladas. Dessa forma, é possível ter uma visão mais completa do desempenho, avaliando não só a eficácia, mas também a eficiência do atendimento.
- ✓ acompanhar as reclamações por período de entrada (por mês ou ano), até sua conclusão. Isso evita misturar processos novos com antigos e permite análises mais precisas. Além disso, recomenda-se definir prazos padrão para conclusão das demandas (por exemplo, 30, 60 ou 90 dias), facilitando o controle e a avaliação dos resultados.
- ✓ padronizar os status das reclamações também é essencial, com uso claro das categorias “resolvida”, “não resolvida” e “em andamento”. As demandas em andamento não devem entrar no cálculo principal, mas precisam ser monitoradas separadamente.
- ✓ analisar os motivos das reclamações não resolvidas, como falta de resposta do fornecedor, improcedência ou desistência do consumidor. Isso ajuda a identificar problemas e direcionar melhorias.

O salto de 58% para 68% no índice de resolutividade entre 2024 e 2025 reflete um avanço concreto na capacidade de resposta do Procon ALECE às demandas dos consumidores. A validação da nova metodologia de cálculo, que passará a considerar apenas as demandas efetivamente concluídas, representa um ganho de maturidade institucional, pois torna o indicador mais fidedigno à realidade operacional do serviço.

A evolução do índice de resolutividade, aliada à revisão metodológica validada, proporciona as bases para que o Procon ALECE avance de forma estruturada em direção à meta de 80% nos próximos ciclos de avaliação. A implementação das oportunidades de melhorias identificadas, em especial a adoção de indicadores complementares, o rastreamento das demandas por período de entrada e a padronização dos status de encerramento, possibilitará ao órgão aprimorar os resultados do indicador.

4.4 Índice de Investimento em TI, Pessoas e Melhoria de Processos

Objetivo ALECE 2030	Melhorar a eficiência administrativa e a qualidade do gasto
----------------------------	---

O que mede	Investimentos aplicados às áreas de pessoal, TI e melhoria de processos
Quem mede	Diretoria Administrativa e Financeira — DAF
Fórmula	Total de despesas com investimentos / Total do orçamento

Meta 2025: 1,61%	Resultado 2025: 1,26%	META NÃO ATINGIDA
-------------------------	------------------------------	--------------------------

Em 2025, a ALECE executou o total de R\$ 11.651.718,55 em investimentos voltados para pessoal, tecnologia da informação (TI) e melhoria de processos. Esse valor representa uma parcela reduzida em relação ao orçamento total previsto para o ano, de R\$ 926.573.039,86, indicando que os investimentos estratégicos corresponderam a cerca de 1,26% do orçamento.

A maior parte dos recursos foi destinada à área de Tecnologia da Informação, com investimento de R\$ 10.595.029,21, o que demonstra forte prioridade na modernização tecnológica, incluindo implantação de sistemas e manutenção da infraestrutura de TIC. Esse direcionamento contribui para maior eficiência operacional e suporte às atividades institucionais.

Os investimentos em pessoas somaram R\$ 599.439,34, voltados principalmente para ações de capacitação e educação do público interno. Embora relevantes, esses valores são significativamente menores quando comparados aos investimentos em TI, indicando oportunidade de maior equilíbrio no desenvolvimento de competências.

Já a melhoria de processos recebeu R\$ 457.250,00, aplicados em auditorias de qualidade e de pessoal. Esses investimentos são importantes para o fortalecimento dos controles internos e aprimoramento da gestão, mas ainda representam a menor parcela entre os três eixos.

Oportunidades de Melhoria identificadas pela CODINS:

- ✓ revisar a metodologia de mensuração do indicador, reconhecendo que parcela significativa dos investimentos em pessoas e processos possui natureza subjetiva e de difícil quantificação orçamentária. Investimentos como capacitações informais, aprendizado no trabalho e melhorias incrementais de processos frequentemente não se traduzem em registros orçamentários diretos, o que subestima o real esforço institucional nessas dimensões. Nesse sentido, vale destacar que a própria folha de pessoal, embora não classificada orçamentariamente como investimento, pode ser compreendida como tal quando considerado seu impacto no desenvolvimento humano e nos direitos fundamentais ao trabalho.
- ✓ avaliar a criação de um indicador específico de Capital Humano, conforme sugestão levantada no âmbito das discussões sobre este indicador. Um índice dessa natureza permitiria capturar de forma mais adequada o valor gerado pelos investimentos em pessoas, considerando dimensões como qualificação, produtividade, engajamento e desenvolvimento de competências, oferecendo uma visão mais completa e estratégica do capital intelectual da instituição.

Os resultados de 2025 evidenciam que a estratégia de investimentos da ALECE priorizou a modernização tecnológica, com 91% dos recursos concentrados em TI. Embora

esse direcionamento seja relevante para a eficiência operacional, a análise aponta a necessidade de maior equilíbrio entre os três eixos, especialmente no que se refere ao desenvolvimento de pessoas e à melhoria de processos. Adicionalmente, os limites metodológicos do indicador atual reforçam a importância de se avançar na construção de métricas mais abrangentes, capazes de capturar investimentos de natureza intangível e o real valor do capital humano institucional. A adoção dessas melhorias contribuirá para uma gestão de recursos mais estratégica, equilibrada e alinhada aos objetivos institucionais de longo prazo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 foi marcado por avanços relevantes no desempenho institucional da ALECE. Dos 12 indicadores estratégicos monitorados, 5 superaram as metas estabelecidas, iGOVTI (63%), Índice de Transparência Pública (97,47%), Índice de Resolutividade das Mediações (86%), Índice de Resolutividade da Ouvidoria Parlamentar (90%) e Índice de Aprovação do Programa Alcance (20,18%), refletindo o compromisso da instituição com a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Por outro lado, indicadores como: iESGo (64%), Índice de Emendas à LOA provenientes de Seminários (28,3%), Taxa de Evolução do CIADI (47,1%), Índice de Resolutividade do Procon (68%) e Índice de Investimento em TI, Pessoas e Melhoria de Processos (1,26%) não atingiram as metas previstas, sinalizando áreas que demandam atenção e esforço adicional em 2026, ou decisão formal de que o indicador não se configura com materialidade suficiente para ser classificado como estratégico.

De forma geral, os resultados evidenciam uma instituição em processo consistente de amadurecimento. As oportunidades de melhoria identificadas ao longo do relatório, como o aprimoramento da gestão de riscos, o fortalecimento da participação social, o equilíbrio nos investimentos estratégicos e o refinamento dos métodos de avaliação, não representam identificação de fragilidades, mas alternativas para elevar o desempenho institucional de maneira sustentável.

Merece destaque, ainda, a ausência de indicadores vinculados à Perspectiva Capital Humano neste ciclo de avaliação. Embora essa perspectiva integre formalmente o Planejamento Estratégico ALECE 2030 e seja reconhecida como uma das dimensões estruturantes da estratégia institucional, nenhum indicador específico foi monitorado em 2025 para mensurar o desenvolvimento, a qualificação e o engajamento dos servidores. Essa lacuna limita a capacidade da instituição de avaliar de forma abrangente seu desempenho estratégico e evidencia a necessidade de construção e formalização de métricas voltadas ao capital humano, a serem incorporadas aos próximos ciclos de monitoramento.

O monitoramento contínuo dos indicadores e o alinhamento das ações ao Planejamento Estratégico ALECE 2030 seguem sendo instrumentos fundamentais para orientar decisões e possibilitar que a instituição avance na direção de ser referência em Parlamento Aberto para o fortalecimento da democracia.