

**Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Contratos e Convênios**

ANEXO V – INDICADORES DE QUALIDADE

1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DA CLIENTELA

É a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre bom e ótimo com o total de pessoas pesquisadas, mediante entrevista direta.

$$\text{ISC} = \frac{\text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo}}{\text{Total de pessoas pesquisadas}} \times 100 = > 80\%$$

2. ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ADMINISTRATIVA

É a relação entre o índice de resposta das ouvidorias e o índice de irregularidades administrativas

$$\text{ITA} = [\text{IRO} + (1 - \text{IIA}) / 2] = > 70\%$$

onde:

IRO = Índice de Respostas das Ouvidorias

IRO = Total de Respostas enviadas pelas Ouvidorias / Total de demandas formuladas

IIA = Índice de Irregularidades Administrativas

IIA = N° de Processos Administrativos Disciplinares Abertos / N° total de servidores

