



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2019

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
CODIP	Índice de Implementação das Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	<p>O indicador representa o nível de implementação das ações registradas nos Formulários para Ação Corretiva e de Melhoria (FACs).</p> <p>É obtido por meio da verificação dos FACs finalizados, ou seja, aqueles cujas ações foram todas implementadas, em relação ao total de FACs com previsão de finalização no exercício, sendo utilizado como instrumento de monitoramento a Planilha de Acompanhamento de Ação Corretiva e de Melhoria.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Quantidade de FACs Finalizados}}{\text{Total de FACs com previsão de finalização no período}} \times 100$	60%	Anual
	Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com os serviços da CGE	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em relação aos produtos e serviços ofertados pela CGE.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto a essas instituições estaduais.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	88%	Anual
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE com o ambiente organizacional	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação ao ambiente organizacional.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores do órgão.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	80%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
CODIP	Índice de Eficácia dos Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	<p>O indicador representa o nível de eficácia dos treinamentos ofertados, de forma presencial, aos servidores da CGE, sendo avaliados os seguintes aspectos: gerais (atendimento, instalações e material); conteúdo apresentado e instrutória.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de formulário de avaliação de treinamento com os participantes, sendo considerados para esse fim os cursos realizados pela EGP ou contratados pela CGE.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Ótimo" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	94%	Semestral
	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	<p>O indicador representa o nível de eficiência da CGE relativamente ao alcance das metas institucionais e à execução orçamentária.</p> <p>É obtido por meio da razão entre o percentual de cumprimento das metas institucionais e o percentual de execução dos recursos orçamentários da CGE.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Percentual de metas institucionais alcançadas}}{\text{Percentual de execução orçamentária}} \times 100$	94%	Anual
ASCOM	Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com a Assessoria de Comunicação da CGE	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em relação aos produtos e serviços ofertados pela Assessoria de Comunicação da CGE.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto a essas instituições estaduais.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	91%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
ASCOM	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Assessoria de Comunicação da CGE	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação aos produtos e serviços ofertados pela Assessoria de Comunicação do órgão.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores da instituição.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	86%	Anual
ASJUR	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Assessoria Jurídica da CGE	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação aos produtos e serviços ofertados pela Assessoria Jurídica do órgão.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa de satisfação junto aos servidores e colaboradores da instituição.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	<b>Excluído do SGQ</b>	<b>Excluído do SGQ</b>
CCONT	Índice de Eficácia das Ações do Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF	Monitorar o tratamento das recomendações emitidas no âmbito das Contas Anuais de Governo	<p>O indicador representa o nível de eficácia das ações do PASF das Contas Anuais de Governo.</p> <p>É obtido por meio do monitoramento do PASF aplicado nas Contas Anuais de Governo.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Ações do PASF de Contas de Governo implementadas}}{\text{Total de ações do PASF}} \times 100$	50%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
CCONT	Percentual de Dias no Ano sem Inscrição do Estado no CAUC	Aumentar a quantidade de dias no ano sem inscrição do Estado no CAUC	<p>O indicador representa a quantidade de dias úteis em que a Administração Direta do Estado do Ceará não está inscrita no Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias (CAUC) durante o ano.</p> <p>É obtido por meio da extração de dados do CAUC e elaboração de planilha de acompanhamento.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Quantidade de dias úteis sem inscrição do Ceará no CAUC}}{\text{Total de dias úteis no ano}} \times 100$	55%	Trimestral
	Índice de Orientações Técnicas Emitidas no Prazo	Emitir orientações técnicas no prazo estabelecido na OS	<p>O indicador representa o nível de cumprimento do prazo definido na Ordem de Serviço (OS) para emissão de orientações técnicas, em resposta a consultas efetuadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual sobre casos concretos relacionados às competências do Órgão Central de Controle Interno, ou por deliberação da própria CGE.</p> <p>É obtido por meio do monitoramento dos prazos de emissão das orientações técnicas em relação ao planejado na OS.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Orientações técnicas emitidas no prazo}}{\text{Total de orientações técnicas emitidas}} \times 100$	85%	Trimestral
	Percentual de Prestação de Contas de Convênio Aprovadas	Aumentar a quantidade de Prestação de Contas de Convênio Aprovadas	<p>O indicador representa o percentual de prestações de contas de convênios e congêneres que foram aprovadas durante o ano.</p> <p>É obtido por meio da extração de dados do SICONV-CE.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\frac{\text{Quantidade de Prestações de Contas aprovadas}}{\text{Quantidade de Prestações de Contas a serem analisadas}} \times 100$	60%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
COAUD	Índice de Relatórios de Auditoria Emitidos no Prazo Estabelecido na OSA	Concluir as auditorias no prazo estabelecido na OSA	<p>O indicador representa o total de relatórios de auditoria que foram emitidos pelos auditores de controle interno no prazo estabelecido na Ordem de Serviço de Auditoria (OSA).</p> <p>É obtido por meio do monitoramento do prazo de realização das atividades de auditoria em relação ao planejado na OSA.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Relatórios de auditoria emitidos no prazo}}{\text{Total de relatórios de auditoria emitidos}} \times 100$	90%	Trimestral
	Índice de Aderência do Relatório ao Escopo Estabelecido na OSA	Elaborar relatório de auditoria de acordo com o escopo estabelecido na OSA	<p>O indicador representa o nível de aderência do conteúdo do relatório em relação ao escopo de auditoria definido na Ordem de Serviço de Auditoria (OSA).</p> <p>É obtido por meio da comparação do conteúdo do relatório de auditoria em relação ao escopo definido na OSA.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Quantidade de itens da OSA atendidos}}{\text{Total de itens da OSA}} \times 100$	98%	Semestral
COUVI / COTRA	Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	Aumentar o Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	<p>O indicador representa o nível de utilização, pelo cidadão, da ferramenta de transparência e de participação social disponibilizada pela CGE, qual seja: Plataforma Ceará Transparente.</p> <p>O indicador é obtido por meio do somatório do número de acessos à Plataforma, dos registros de manifestações procedentes de ouvidoria e de solicitações de informação registradas pelo cidadão, em relação à população cearense.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de acessos ao Ceará Transparente, de manifestações e de solicitações de informação}}{\text{População Cearense relativa à estimativa de 2015}} \times 100$	5,76%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
COUVI / COTRA	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparência (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparência	<p>O indicador representa o nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria.</p> <p>É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário da Ouvidoria de Acesso à Informação e do Portal da Transparência</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas na Plataforma Ceará Transparente}} \times 100$	84%	Trimestral
	Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria e de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações e de solicitações de informação respondidas no prazo	<p>O indicador representa a quantidade de respostas, positivas ou negativas, encaminhadas pela Ouvidoria ou pelo SIC ao cidadão-usuário, relativamente às manifestações procedentes ou solicitações de informação registradas na Plataforma Ceará Transparente, nos prazos definidos na legislação estadual pertinente.</p> <p>É obtido por meio do monitoramento das manifestações procedentes e solicitações de informação respondidas no prazo.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de manifestações e solicitações de informação respondidas no prazo}}{\text{Total de manifestações e solicitações de informação recebidas}} \times 100$	90%	Trimestral
COAFI	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria Administrativo-Financeira da CGE	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação aos produtos e serviços ofertados pela Coordenadoria Administrativo-Financeira.</p> <p>É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores da instituição.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	78%	Anual



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
COTIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	<p>O indicador representa o tempo de disponibilidade das ferramentas tecnológicas sob gestão da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>É obtido por meio da verificação da quantidade de horas de disponibilidade das ferramentas em relação ao tempo total do período.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Tempo de Disponibilidade da Ferramenta}}{\text{Tempo Total do Período}} \times 100$	99%	Trimestral
	Índice de GESPs Finalizados	Mensurar a razão percentual de GESPs que são atendidos no período	<p>O indicador representa a razão entre o total de GESPs finalizados pelo total de GESPs abertos no período informado. O índice pode apresentar distorções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• O índice pode variar para mais ou para menos, pois não existe regra para número de abertura de GESPs em relação ao número de finalizações.</li><li>• Ser maior que 100%, significando que o número de GESPs finalizados foi maior que o número de GESPs abertos, ou seja, demandas abertas em outro período também foram atendidas.</li><li>• Apresentar baixa acentuada de uma medição para outra devido ao baixo número de GESPs atendidos em relação ao número de GESPs abertos no período.</li><li>• O índice contabilizará apenas os GESPs finalizados, podendo o mesmo apresentar resultado zerado caso no período haja apenas demandas não finalizadas.</li><li>• O índice não contabilizará os GESPs cancelados, podendo o mesmo apresentar resultado zerado caso no período haja apenas demandas canceladas e não finalizadas.</li></ul> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\text{Quantidade de GESPs Finalizados no Período}}{\text{Quantidade de GESPs Abertos no Período}} \times 100$	97%	Trimestral



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2019	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
Ouvidoria Setorial	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial	<p>O indicador representa o percentual de respostas às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e respondidas pela Ouvidoria Setorial, nos prazos definidos na legislação estadual.</p> <p>É obtido por meio da apuração do total de manifestações de Ouvidoria registradas na Plataforma Ceará Transparente, consideradas procedentes, e que foram respondidas no prazo, a cada trimestre, consideradas também aquelas que foram prorrogadas.</p> <p>A apuração dar-se-á no 31º dia do mês subsequente de cada trimestre.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial}}{\text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	90%	Trimestral
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	<p>O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial.</p> <p>É obtido por meio da apuração das manifestações consideradas procedentes e respondidas, a cada trimestre.</p> <p>A apuração dar-se-á no 16º dia do mês subsequente de cada trimestre.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Redução do Indicador</p>	$\frac{\sum \text{do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}}{\text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	10 dias	Trimestral