



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2020

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
CODIP	Índice de Implementação das Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	O indicador representa o nível de implementação das ações registradas nos Formulários para Ação Corretiva e de Melhoria (FACs). 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\text{Qtd de FACs finalizados}}{\text{Total de FACs com previsão de finalização no período}} \times 100$	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	O indicador representa o nível de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em relação aos produtos e serviços ofertados pela CGE. É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto a essas instituições estaduais. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" }}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	88%	Anual
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE com o ambiente organizacional	O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação ao ambiente organizacional. É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores do órgão. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" }}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	80%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
CODIP	Índice de Avaliação de Treinamento	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	O indicador representa o nível de satisfação dos participantes de treinamentos dos servidores/colaboradores da CGE, sendo avaliados os seguintes aspectos: gerais (atendimento, instalações e material); conteúdo apresentado e instrutória. É obtido por meio da aplicação de formulário de avaliação de treinamento com os participantes, sendo considerados para esse fim o Plano de Capacitação da CGE. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Ótimo" ou "Bom" / Total de itens avaliados} \times 100$	94%	Semestral
	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	O indicador representa o nível de eficiência da CGE relativamente ao alcance das metas institucionais e à execução orçamentária. É obtido por meio da razão entre o percentual de cumprimento das metas institucionais e o percentual de execução dos recursos orçamentários da CGE. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\text{Percentual de metas institucionais alcançadas / Percentual de execução orçamentária} \times 100$	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	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. É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto a essas instituições estaduais. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados} \times 100$	91%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	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	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. É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores da instituição. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	86%	Anual
CCONT	Índice de Satisfação do Usuário com as respostas das demandas no CGE ATENDE, relacionadas ao e-PARCERIAS e SACC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as respostas das demandas no CGE ATENDE, relacionadas ao e-PARCERIAS e SACC	O indicador representa o nível de satisfação do usuário com a resposta prestada pela CCONT. É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário do CGE ATENDE Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\left(\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas no CGE ATENDE}} \right) \times 100$	70%	Trimestral
	Índice de Satisfação das Secretarias e Órgãos com a condução dos trabalhos do GTC (pesquisa)	Aumentar a satisfação das Secretarias e Órgãos com a condução dos processos enviados pelo GTC ao COGERF	O indicador representa o nível de satisfação das Secretarias e Órgãos na condução dos processos encaminhados ao GTC. É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto aos órgãos e secretarias. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\left(\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas das Secretarias e Órgãos}} \right) \times 100$	70%	Anual
	Índice de satisfação dos usuários com as informações disponibilizadas nos Enunciados da CGE	Aumentar a satisfação das Secretarias e Órgãos com as informações disponibilizadas nos Enunciados da CGE.	O indicador representa o nível de satisfação do usuário com os enunciados da CGE. É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário dos enunciados. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\left(\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas no SIEC}} \right) \times 100$	70%	Trimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	O indicador representa o nível de satisfação do usuário com a plataforma SIEC. É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário do SIEC Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\left(\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas no SIEC}} \right) \times 100$	70%	Semestral
COAUD	Tempo Médio de Realização das Auditorias	Emitir Relatórios de Auditoria Tempestivos	O indicador representa o tempo médio de emissão dos relatórios de auditoria. É obtido por meio da média aritmética da diferença entre a data de envio do Relatório de Auditoria para o auditado e a data de início da OSA de Planejamento para as atividades de auditoria de desempenho, regularidade e obras públicas. Tendência de Comportamento Esperada: Redução do Indicador	$\frac{(\text{Envio do RA}_1 - \text{Início da OSA de Plan}_1) + (\text{Envio de RA}_2 - \text{Início da OSA de Plan}_2) + (\text{Envio do RA}_n - \text{Início da OSA de Plan}_n)}{n}$	115 dias	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	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. 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 estimativa da população cearense publicada em anuário do IPECE. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\sum \text{de acessos ao CT, manifestações e solicitação de informações}}{\text{Estimativa da população cearense}} \times 100$	5,76%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	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	O indicador representa o nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria. É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário da Ouvidoria de Acesso à Informação e do Portal da Transparência Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas no CT X } 100}$	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	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. É obtido por meio do monitoramento das manifestações procedentes e solicitações de informação respondidas no prazo. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\sum \text{de manifestações e solicitações de informação respondidas no prazo}}{\text{Total de manifestações e solicitações de informação recebidas X } 100}$	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	O indicador representa o nível de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE em relação aos produtos e serviços ofertados pela Coordenadoria Administrativo-Financeira. É obtido por meio da aplicação de pesquisa anual de satisfação junto aos servidores e colaboradores da instituição. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados X } 100}$	78%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
COTIC	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	• Em cada início de ciclo de entrega de produtos de software (Sprint), as demandas são estimadas em pontos pelos desenvolvedores da Cotic; • Ao final de cada Sprint, será apurado a pontuação entregue, ou seja, aquelas demandas que foram implementadas pela Cotic e que foram repassadas para as respectivas áreas de negócio homologarem; • Serão utilizadas as Sprints dos sistemas e-Parcerias, SACC, Carta de Serviços e Ceará Transparente uma vez que essas ferramentas já estão maduras na utilização da metodologia de desenvolvimento de software denominada Scrum. • Serão consideradas as Sprints finalizadas no período de apuração; • Deverá ser observado se possíveis pendências de definição de negócio poderão impedir a entrega da demanda ao final da Sprint, bem como outros impedimentos externos à equipe da sprint. Quando isso ocorrer, o negócio e a TIC deverão entrar em acordo para não considerar essa demanda na contabilização da Sprint; • Caso uma demanda não prevista inicialmente na sprint seja priorizada, a mesma deverá ser pontuada e negociada a sua substituição equivalente com uma demanda prevista inicialmente na sprint. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\Sigma \text{ de pontos entregues} / \Sigma \text{ de pontos estimados} \times 100$	90%	Trimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	O indicador representa o tempo de disponibilidade das ferramentas tecnológicas sob gestão da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação. É obtido por meio da verificação da quantidade de horas de disponibilidade das ferramentas em relação ao tempo total do período. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\text{Tempo de disponibilidade de ferramenta}}{\text{Tempo total do período}} \times 100$	99%	Trimestral
Ouvidoria Setorial	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial	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. 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. A apuração dar-se-á no 31º dia do mês subsequente de cada trimestre. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador	$\frac{\Sigma \text{ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial}}{\text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	90%	Trimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2020	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	O indicador representa o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente e apuradas pela Ouvidoria Setorial. É obtido por meio da apuração das manifestações consideradas procedentes e respondidas, a cada trimestre. A apuração dar-se-á no 16º dia do mês subsequente de cada trimestre. Tendência de Comportamento Esperada: Redução do Indicador	$\frac{\Sigma \text{ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}}{\text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	10 dias	Trimestral