



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2022

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Gestão Institucional	Índice de Implementação das Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	<p>O indicador representa o nível de implementação das ações registradas nos Diagramas de Escopo e Interface do Processo (Deip) e nos Formulários para Ação Corretiva e de Melhoria (FAC).</p> <p>É obtido por meio da verificação dos Planos de Ações de cada Deips no diretório da Gestão por Processo, e FACs em aberto. Ações cuja origem seja especificamente de riscos não estão contempladas na fórmula do cálculo do indicador.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\frac{\text{Qtd de ações finalizadas nos Deips} + \text{Qtd de ações finalizadas nos FACs}}{\text{Total de ações com previsão de finalização no período}} \times 100$	60%	Anual	5%
	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	5%
	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	5%



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Gestão do Planejamento e Orçamento	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	5%
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamento	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	<p>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 instrutoria.</p> <p>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.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\frac{\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Ótimo" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	80%	Semestral	5%
Gestão da Comunicação	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>	$\frac{\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	91%	Anual	5%



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
	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>	$\frac{\Sigma \text{ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	86%	Anual	5%
Controladoria Governamental	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	<p>O indicador representa o nível de satisfação das Secretarias e Órgãos na condução dos processos encaminhados ao GTC.</p> <p>É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto aos órgãos e secretarias.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\left( \frac{\Sigma \text{ de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas das Secretarias e Órgãos}} \right) \times 100$	70%	Anual	
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	<p>O indicador representa o nível de satisfação do usuário com a plataforma SIEC.</p> <p>É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário do SIEC</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\left( \frac{\Sigma \text{ de respostas satisfatórias}}{\text{Total de respostas registradas no SIEC}} \right) \times 100$	70%	Semestral	



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Controladoria Governamental	Satisfação dos usuários do sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos usuários do sistema e-Parcerias quanto à facilidade de manuseio e aos recursos disponibilizados.</p> <p>A avaliação considera as três perguntas objetivas, cuja escala de resposta contém as seguintes opções: Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Neutro, Satisfeito e Muito Satisfeito. Com base nas respostas, apuramos percentualmente para mensurar o nível de satisfação dos usuários. O usuário preenche um questionário de três perguntas objetivas e uma pergunta subjetiva, caso deseje manifestar sua opinião acerca do referido sistema.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento da Satisfação dos usuários.</p>	$\text{Índice de Satisfação dos Usuários do e-PARCELIAS} = ((\sum \text{ de Respostas Neutro} - \text{ peso } 0,5) + (\sum \text{ de Respostas Satisfeito} - \text{ peso } 0,8) + (\sum \text{ de Respostas Muito Satisfeito} - \text{ peso } 1)) / (\text{Número Total de Respostas}) * (100)$	80%	Semestral	5%
	Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	<p>O indicador representa o nível de satisfação dos usuários do sistema SACC quanto à facilidade de manuseio e aos recursos disponibilizados.</p> <p>A avaliação considera as três perguntas objetivas, cuja escala de resposta contém as seguintes opções: Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Neutro, Satisfeito e Muito Satisfeito. Com base nas respostas, apuramos percentualmente para mensurar o nível de satisfação dos usuários. O usuário preenche um questionário de três perguntas objetivas e uma pergunta subjetiva, caso deseje manifestar sua opinião acerca do referido sistema.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento da Satisfação dos usuários.</p>	$\text{Índice de Satisfação dos Usuários do SACC} = ((\sum \text{ de Respostas Neutro} - \text{ peso } 0,5) + (\sum \text{ de Respostas Satisfeito} - \text{ peso } 0,8) + (\sum \text{ de Respostas Muito Satisfeito} - \text{ peso } 1)) / (\text{Número Total de Respostas}) * (100)$	60%	Semestral	5%



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Auditoria Interna Governamental	Percentual de execução do Plano Anual de Auditoria Interna (PAA)	Medir o atingimento da quantidade de atividades previstas no Plano Anual de Auditoria Interna	O indicador representa o percentual de atividades concluídas no ano, a partir das atividades previstas no planejamento anual da unidade de Auditoria Interna. <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	Quantidade de atividades concluídas no ano / (Quantidade de atividades previstas no PAA - quantidade de atividades contínuas)	70%	Anual	
Gestão dos Sistemas de Ética e Transparência	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 número de acessos à Plataforma em relação à estimativa da população cearense publicada em anuário do IPECE. <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\sum$ de acessos ao CT/ Estimativa da população cearense X 100	5,76%	Anual	5%
	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de 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 <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\sum$ de respostas satisfatórias / Total de respostas registradas no CT X 100	68%	Quadrimestral	5%
	Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	O indicador representa a quantidade de respostas, positivas ou negativas, encaminhadas pelo SIC ao cidadão-usuário, relativamente às solicitações de informação registradas na Plataforma Ceará Transparente, nos prazos definidos na legislação estadual pertinente. É obtido por meio do monitoramento das solicitações de informação respondidas no prazo. <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\sum$ de solicitações de informação respondidas no prazo / Total de solicitações de informação recebidas X 100	95%	Quadrimestral	5%



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	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.  <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\Sigma$ de respostas satisfatórias (Ouvidoria) / Total de respostas registradas no CT X 100	78%	Quadrimestral	5%
	Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	O indicador representa a quantidade de respostas, positivas ou negativas, encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão-usuário, relativamente às manifestações procedentes registradas na Plataforma Ceará Transparente, nos prazos definidos na legislação estadual pertinente. É obtido por meio do monitoramento das manifestações procedentes respondidas no prazo.  <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\Sigma$ de manifestações respondidas no prazo / Total de manifestações recebidas X 100	94%	Quadrimestral	5%
Gestão de Compras e Serviços	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.  <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	$\Sigma$ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	78%	Anual	
Gestão de TIC	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.  <b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.	Tempo de disponibilidade de ferramenta / Tempo total do período X 100	99%	Trimestral	3%



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	<ul style="list-style-type: none"><li>• Em cada início de ciclo de entrega de produtos de software (Sprint), as demandas são estimadas em pontos pelos desenvolvedores da Cotic;</li><li>• 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;</li><li>• 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.</li><li>• Serão consideradas as Sprints finalizadas no período de apuração;</li><li>• 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;</li><li>• 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.</li></ul> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>	$\frac{\Sigma \text{ de pontos entregues}}{\Sigma \text{ de pontos estimados}} \times 100$	90%	Trimestral	3%





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	TOLERÂNCIA
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	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>	$\frac{\Sigma \text{ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial}}{\text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	90%	Trimestral	
	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>	$\frac{\Sigma \text{ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}}{\text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	08 dias	Trimestral	