



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2022

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
Gestão Institucional	Índice de Implementação das Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	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). 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\text{Qtd de ações finalizadas nos Deips} + \text{Qtd de ações finalizadas nos FACs}}{\text{Total de ações com previsão de finalização no período}} \times 100$	5%	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.	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	5%	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.	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	5%	80%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
Gestão do Planejamento e Orçamento	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.	Percentual de metas institucionais alcançadas / Percentual de execução orçamentária X 100	5%	94%	Anual
Gestão de Pessoas	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.	Σ de itens avaliados com conceito "Ótimo" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	5%	80%	Semestral
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	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.	Σ de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom" / Total de itens avaliados X 100	5%	91%	Anual



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	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.	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$	5%	86%	Anual
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	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 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



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
Controladoria Governamental	³ Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	O indicador representa o nível de satisfação dos usuários do sistema e-Parcerias quanto à facilidade de manuseio e aos recursos disponibilizados. 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento da Satisfação dos usuários.	$\text{Índice de Satisfação dos Usuários do e-PARCEIRAS} = ((\sum \text{de Respostas Neutro} - \text{peso } 0,5) + (\sum \text{de Respostas Satisfeito} - \text{peso } 0,8) + (\sum \text{de Respostas Muito Satisfeito} - \text{peso } 1)) / (\text{Número Total de Respostas}) * (100)$	5%	80%	Semestral
	³ Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	O indicador representa o nível de satisfação dos usuários do sistema SACC quanto à facilidade de manuseio e aos recursos disponibilizados. 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento da Satisfação dos usuários.	$\text{Índice de Satisfação dos Usuários do SACC} = ((\sum \text{de Respostas Neutro} - \text{peso } 0,5) + (\sum \text{de Respostas Satisfeito} - \text{peso } 0,8) + (\sum \text{de Respostas Muito Satisfeito} - \text{peso } 1)) / (\text{Número Total de Respostas}) * (100)$	5%	60%	Semestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
Auditoria Interna Governamental	¹ 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. Tendência de Comportamento Esperada: 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	Σ de acessos ao CT/ Estimativa da população cearense X 100	5%	5,76%	Anual
	² 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 Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	Σ de respostas satisfatórias / Total de respostas registradas no CT X 100	5%	68%	Quadrimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	² 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\sum \text{de solicitações de informação respondidas no prazo}}{\text{Total de solicitações de informação recebidas}} \times 100$	5%	95%	Quadrimestral
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	² 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\sum \text{de respostas satisfatórias (Ouvidoria)}}{\text{Total de respostas registradas no CT}} \times 100$	5%	78%	Quadrimestral
	² 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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\sum \text{de manifestações respondidas no prazo}}{\text{Total de manifestações recebidas}} \times 100$	5%	94%	Quadrimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\sum \text{de itens avaliados com conceito "Excelente" ou "Bom"}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100$		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. Tendência de Comportamento Esperada: Aumento do Indicador.	$\frac{\text{Tempo de disponibilidade de ferramenta}}{\text{Tempo total do período}} \times 100$	3%	99%	Trimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
	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.	$\frac{\Sigma \text{ de pontos entregues}}{\Sigma \text{ de pontos estimados}} \times 100$	3%	90%	Trimestral



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	CONCEITO	FÓRMULA	⁴ TOLERÂNCIA	META PARA 2022	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO
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	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.	$\frac{\Sigma \text{ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial}}{\text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	5%	90%	Trimestral
	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.	$\frac{\Sigma \text{ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}}{\text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$	0,4 dias*	08 dias	Trimestral

¹ Indicador alterado e aprovado em RO nº92 realizada em 21/02/2022.

² Indicadores segregados conforme ata RE nº33 realizada em 10/03/2022.

³ Novos indicadores aprovados em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

⁴ Inclusão de tolerância nos indicadores conforme OM da Auditoria Externa 2021 e aprovado em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

* Equivalente a 5%.