

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO                      | INDICADOR                                                    | OBJETIVO                                                                                                  | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FÓRMULA                                                                                          | TOLERÂNCIA   | META PARA 2024 | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------------------|
| 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).</p> <p>É obtido por meio da verificação dos Planos de Ações de cada Deip no diretório da Gestão por Processo.</p> <p>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> | Qtd de ações finalizadas nos Deips / Total de ações com previsão de finalização no período X 100 | 3%<br>(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 | <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>                                                                                             | $\Sigma$ de itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100   | 4,4%<br>(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       | <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>                                                                                                                 | $\Sigma$ de itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100   | 4%<br>(5%)   | 80%            | Anual                    |
| 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>                                                                    | Percentual de metas institucionais alcançadas / Percentual de execução orçamentária X 100        | 4,7%<br>(5%) | 94%            | Anual                    |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO         | INDICADOR                                              | OBJETIVO                                                                                                                                                   | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FÓRMULA                                                                                      | TOLERÂNCIA    | META PARA 2024 | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO |
|-----------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| Gestão de Pessoas     | Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores    | Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas 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 de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas.</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> | Média dos itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100 | 4,25%<br>(5%) | 85%            | Anual                    |
|                       | Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo | Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas 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 Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas.</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>   | Média dos itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100 | 4,25%<br>(5%) | 85%            | Anual                    |
| 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>                             | Média dos itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100 | 4,55%<br>(5%) | 91%            | Anual                    |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO               | INDICADOR                                                                                    | OBJETIVO                                                                                                | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FÓRMULA                                                                                                         | TOLERÂNCIA    | META PARA 2024 | 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   | <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> | Média dos itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100                    | 4,3%<br>(5%)  | 86%            | Anual                    |
|                             | 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>                                                                                | $\Sigma$ de itens avaliados com conceito “Excelente” ou “Bom” / Total de itens avaliados X 100                  | -             | 70%            | Anual                    |
| Controladoria Governamental | 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>                                                                                                                             | $(\Sigma \text{ de respostas satisfatórias} / \text{Total de respostas registradas no SIEC}) \times 100$        | -             | 75%            | Semestral                |
|                             | Satisfação dos usuários com o 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>É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário do e-Parcerias.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento da Satisfação dos usuários</p>                                    | $(\Sigma \text{ de respostas satisfatórias} / \text{Total de respostas registradas no e-Parcerias}) \times 100$ | 3,75%<br>(5%) | 75%            | Semestral                |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO                                       | INDICADOR                                                                      | OBJETIVO                                                                                      | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FÓRMULA                                                                                                                          | TOLERÂNCIA    | META PARA 2024 | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|
|                                                     | 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>É obtido por meio da aplicação da pesquisa de satisfação junto ao usuário do SACC.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b><br/>Aumento da Satisfação dos usuários</p>                                                                                           | $(\sum \text{de respostas satisfatórias} / \text{Total de respostas registradas no SACC}) \times 100$                            | 3,75%<br>(5%) | 75%            | Semestral                |
| <b>Auditoria Interna Governamental</b>              | Percentual de execução do Plano Anual de Auditoria Interna (PAA)               | Medir o atingimento da quantidade de atividades previstas no Plano Anual de Auditoria Interna | <p>O indicador representa o percentual de atividades concluídas no ano, a partir das atividades previstas no planejamento anual da unidade de Auditoria Interna.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b><br/>Aumento do Indicador</p>                                                                                                                                                                                | Quantidade de atividades concluídas no ano /<br>(Quantidade de atividades previstas no PAA - quantidade de atividades contínuas) | -             | 70%            | Anual                    |
| <b>Gestão dos Sistemas de Ética e Transparência</b> | 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 número de acessos à Plataforma em relação à estimativa da população cearense publicada em anuário do IPECE.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b><br/>Aumento do Indicador.</p> | $\sum \text{de acessos ao CT} / \text{Estimativa da população cearense} \times 100$                                              | 0,28%<br>(5%) | 5,76%          | Anual                    |
|                                                     | Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (pesquisa) | Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de 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>                                                                                             | $\sum \text{de respostas satisfatórias} / \text{Total de respostas registradas no CT} \times 100$                                | 3,4%<br>(5%)  | 68%            | Quadrimestral            |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO                           | INDICADOR                                                             | OBJETIVO                                                                 | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FÓRMULA                                                                                                                                                                                                                                   | TOLERÂNCIA    | META PARA 2024 | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------|
|                                         | Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo             | Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo | <p>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.</p> <p>É obtido por meio do monitoramento das solicitações de informação respondidas no prazo.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b><br/>Aumento do Indicador</p>      | $\frac{\sum \text{de solicitações de informação respondidas no prazo}}{\text{Total de solicitações de informação recebidas}} \times 100$                                                                                                  | 4,75%<br>(5%) | 95%            | Quadrimestral            |
| 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         | <p>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.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b> Aumento do Indicador.</p>                                                                                                                                                                                   | $\frac{\sum \text{Quant. de respostas satisfatórias (Ouvidoria)}}{\text{Total de pesquisas de satisfação registradas no CT}} \times 100.$ <p><b>*Resposta Satisfatória = nota média da pesquisa de satisfação <math>\geq 4</math></b></p> | 3,35%<br>(5%) | 67%            | Quadrimestral            |
|                                         | Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo | Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo              | <p>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.</p> <p>É obtido por meio do monitoramento das manifestações procedentes respondidas no prazo.</p> <p><b>Tendência de Comportamento Esperada:</b><br/>Aumento do Indicador.</p> | $\frac{\sum \text{de manifestações respondidas no prazo}}{\text{Total de manifestações recebidas}} \times 100$                                                                                                                            | 4,7%<br>(5%)  | 94%            | Quadrimestral            |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO                | INDICADOR                                              | OBJETIVO                                                                                                            | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FÓRMULA                                                                            | TOLERÂNCIA    | META PARA 2024 | 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 | <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> | 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                                                             | <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>            | Tempo de disponibilidade de ferramenta / Tempo total do período X 100              | 2,97%<br>(3%) | 99%            | Trimestral               |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO | INDICADOR                               | OBJETIVO                                                              | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FÓRMULA                                                                              | TOLERÂNCIA   | META PARA 2024 | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO |
|---------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------------------|
| Gestão de TIC | 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 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> | $\Sigma \text{ de pontos entregues} / \Sigma \text{ de pontos estimados} \times 100$ | 2,7%<br>(3%) | 90%            | Trimestral               |

## INDICADORES DE QUALIDADE DA CGE – 2024

| MACROPROCESSO                                     | INDICADOR                                                                 | OBJETIVO                                                                            | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FÓRMULA                                                                                                                                                                                                 | TOLERÂNCIA       | META PARA 2024 | 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 | <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> | $\frac{\Sigma \text{ de manifestações recebidas no trimestre e respondidas no prazo pela Ouvidoria Setorial}}{\text{Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$ | 4,5%<br>(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 | <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>                                                                                                                                                                                           | $\frac{\Sigma \text{ do tempo de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}}{\text{Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria Setorial no trimestre}} \times 100$  | 0,4 dias<br>(5%) | 08 dias        | Trimestral               |