



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2019

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2019	RESULTADO 2019		
CODIP	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	40,35%		
	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	Anual	88%	86,10%		
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	81,63%		
	Índice de Eficácia dos Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	94%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	ACUMULADO
					99,70%	95,13%	96,62%
	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	104,74%		
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	Anual	91%	88%		



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2019	RESULTADO 2019				
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Assessoria de Comunicação da CGE	Anual	86%	92,10%				
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	Anual	50%	35,29%				
	Percentual de Dias no Ano sem Inscrição do Estado no CAUC	Aumentar a quantidade de dias no ano sem inscrição do Estado no CAUC	Trimestral	55%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					56,82%	45,16%	24,47%	4,35%	55,07%
	Índice de Orientações Técnicas Emitidas no Prazo	Emitir orientações técnicas no prazo estabelecido na OS	Trimestral	85%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					-	-	100%	100%	100%
	Percentual de Prestação de Contas de Convênio Aprovadas	Aumentar a quantidade de Prestação de Contas de Convênio Aprovadas	Anual	60%	75,02%				
COAUD	Índice de Relatórios de Auditoria Emitidos no Prazo Estabelecido na OSA	Concluir as auditorias no prazo estabelecido na OSA	Trimestral	90%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					88%	100%	87,50%	62,50%	91,96%
	Índice de Aderência do Relatório ao Escopo Estabelecido na OSA	Elaborar relatório de auditoria de acordo com o escopo estabelecido na OSA	Semestral	98%	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE		ACUMULADO
					100%		100%		100%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2019	RESULTADO 2019				
COTRA / COUVI	Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	Aumentar o Índice de Utilização das Ferramentas de Transparência e de Participação Social	Anual	5,76%	17,29%				
	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	Trimestral	84%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					75%	77,03%	76,87%	77,55%	77,13%
	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	Trimestral	90%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					89,44%	89,78%	89,74%	91,07%	90,17%
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria Administrativo-Financeira da CGE	Anual	78%	82,44%				
COTIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					99,89%	99,98%	99,61%	99,78%	99,82%
	Índice de GESPs Finalizados	Mensurar a razão percentual de GESPs que são atendidos no período	Trimestral	97%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					97,61%	101,22%	104,74%	99,08%	100,85%
Ouvidoria	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Trimestral	90%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
					97%	96%	99%	98%	97,43%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2019	RESULTADO 2019				
					1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	ACUMULADO
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Trimestral	10 dias	9,83 dias	11,36 dias	6,69 dias	8,09 dias	9,04 dias

Obs.1: Em razão de ações corretivas registradas nos FACs QUALI.002.2019, ASCOM.001.2019 e ASCOM.002.2019, foram realizados ajustes nas metas dos seguintes indicadores:

- Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo – CODIP
- Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo – ASCOM
- Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores – ASCOM

Obs.2: Em razão de revisão no cálculo do indicador, foram realizadas alterações no resultado dos seguintes indicadores/período:

- Percentual de Dias no Ano sem Inscrição do Estado no CAUC – CCONT – 2º Trimestre
- Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) – Ouvidoria – 2º Trimestre
- Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial – Ouvidoria – 2º Trimestre
- Índice de GESPs Finalizados – COTIC – 1º e 2º Trimestres

Obs.3: Em razão de ação corretiva registrada no FAC ASJUR.001.2019, foi excluído do Painel o seguinte indicador:

- Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores – ASJUR

Obs.4: Em razão do resultado obtido em 2018, a meta do seguinte indicador foi alterada:

- Índice de Implementação de Ações Corretivas – CODIP