



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2020

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2020	RESULTADO 2020	
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	88%	
	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%	92,48%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	86,36%	
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamentos ³	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	94%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
					93%	100%
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	102,92%	
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	Anual	91%	95,28%	



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIDAÇÃO	META 2020	RESULTADO 2020		
	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%	93,65%		
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	Anual	70%	89,52%		
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	Semestral	70%	1º SEMESTRE 88%	2º SEMESTRE 86,06%	
Auditoria Internacional Governamental	Tempo Médio de Realização das Auditorias ²	Emitir Relatórios de Auditoria Tempestivos	Anual	115 dias	-		
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria / Gestão dos Sistemas de Ética e Transparéncia	Índice de Utilização das Ferramentas de Transparéncia e de Participação Social	Aumentar o Índice de Utilização das Ferramentas de Transparéncia e de Participação Social	Anual	5,76%	20,40%		
	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparéncia (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria e Transparéncia	Trimestral	84%	1º TRIM. 77,85%	2º TRIM. 78,11%	3º TRIM. 75,04%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2020	RESULTADO 2020			
	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.
					93,30%	93,23%	94,15%	92,13%
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	Anual	78%	83,97%			
Gestão de TIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
	Percentual Médio de Entregas de Sprints ¹	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software			99,79%	99,94%	99,98%	98,98%
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	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.
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reducir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial			79,44%	94,38%	97,39%	98,38%
			Trimestral	90%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
					99%	100%	100%	100%
			Trimestral	10 dias	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
					5,5 dias	4,45 dias	3,2 dias	3,6 dias

¹Correção de apuração do 1º Trimestre feita pela área. Fonte: https://public.tableau.com/profile/cge1969#/vizhome/Painel_indice/Indicadores

²Alteração da periodicidade de medição de semestral para anual aprovada em Comitê da Qualidade.

³Correção de apuração do 1º Semestre feita pela área.

⁴Meta não apurada. As auditorias iniciadas e que deveriam ter sido concluídas no prazo médio de 115 dias estão na fase de análise de manifestação e emissão do relatório final de auditoria.