



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 MEDIÇÃO | 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 | | 2º SEMESTRE | |
| | | | | | 88% | 86,06% | | |
| Auditoria Interna Governamental | Tempo Médio de Realização das Auditorias ² | Emitir Relatórios de Auditoria Tempestivos | Anual | 115 dias | - ⁴ | | | |
| Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria / 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 | Anual | 5,76% | 20,40% | | | |
| | 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. |
| | | | | | 77,85% | 78,11% | 75,04% | 79,03% |



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

| MACRO PROCESSO | INDICADOR | OBJETIVO | PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO | META 2020 | RESULTADO 2020 | | | |
|---|---|---|--------------------------|-----------|----------------|-----------|----------|----------|
| | | | | | 1º TRIM. | 2º TRIM. | 3º TRIM. | 4º TRIM. |
| | 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% | 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% | 99,79% | 99,94% | 99,98% | 98,98% |
| | Percentual Médio de Entregas de Sprints ¹ | Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software | Trimestral | 90% | 79,44% | 94,38% | 97,39% | 98,38% |
| Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade | Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS) | Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo | Trimestral | 90% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| | 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 | 5,5 dias | 4,45 dias | 3,2 dias | 3,6 dias |

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

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

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

⁴ Meta 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.