



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2021

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2021	RESULTADO 2021	
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	75%	
	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%	91,96%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	88,78%	
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	116%	
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamentos ²	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	80%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
					93%	94%
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%	92,01%	



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2021	RESULTADO 2021			
	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%	93,72%			
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%	94,79%			
	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	
					88,54%	87,27%		
Auditoria Interna Governamental	Tempo Médio de Realização das Auditorias	Emitir Relatórios de Auditoria Tempestivos	Anual	115 dias	3			
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%	26,23%			
	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.
					75,6%	71,54%	73,27%	74,19%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2021	RESULTADO 2021			
					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%	93,52%	97,02%	97,47%	95,68%
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%	89,85%			
Gestão de TIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	99,60%	99,56%	99,51%	99,63%
	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	Trimestral	90%	95,75%	94,03%	96,37%	94,94%
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Trimestral	90%	100%	100%	100%	97,33%
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial ¹	Reduzir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Trimestral	8 dias	3,65 dias	5,27 dias	5,76 dias	6,56 dias

¹ Meta de indicador alterada e aprovada pelo Comitê da Qualidade conforme ata da RO nº 89 em 28/04/2021.

² Meta de indicador alterada e aprovada pelo Comitê da Qualidade conforme ata da RO nº 90 em 30/06/2021.

³ Meta não atingida. As auditorias iniciadas e que deveriam ter sido concluídas em 2021, no prazo médio de 115, ainda não foram finalizadas.

⁴ Valores anteriores corrigidos pela área. Erro na apuração.