



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2022

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	5%	-
	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%	5%	Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	5%	Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	5%	-
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE
						2º SEMESTRE
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%	5%	Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDAÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022
	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%	5%	Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.
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%		Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.
	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
	³ Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	Semestral		5%	81,82% —
	³ Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE 2º SEMESTRE
				60%	5%	61,16% —
						67,30% —
Auditória Interna Governamental	¹ Percentual de execução do Plano Anual de Auditoria Interna (PAA)	Medir o atingimento da quantidade de atividades previstas no Plano Anual de Auditoria Interna	Anual	70%		—



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDAÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022		
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%	5%	—		
	² Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Transparência	Quadrimestral	68%	5%	1º QUADR.	2º QUADRI.	3º QUADRI.
	² Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	Quadrimestral	95%	5%	58,49%	73,65%	—
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	² Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Quadrimestral	78%	5%	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.
	² Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Quadrimestral	94%	5%	78,6% ⁶	79,39%	—
						95,08%	95,13%	—



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2022	⁴ TOLERÂNCIA	RESULTADO 2022			
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%		Obtido na pesquisa de satisfação a ser realizada no início de 2023, relativamente a 2022.			
Gestão de TIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	3%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						98,98%	99,18%	—	—
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	Trimestral	90%	3%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						96,04%	95,79%	—	—
Gestão do Relacionamento Setorial com a Sociedade	Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial (IROS)	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Trimestral	90%	5%	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						100%	100%	—	—
	Tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Reducir o tempo médio de resposta às manifestações apuradas pela Ouvidoria Setorial	Trimestral	8 dias	*0,4 dias	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						4,47 dias ⁵	4,14 dias	—	—

¹ Indicador alterado e aprovado em RO nº92 realizada em 21/02/2022.

² Indicadores segregados conforme ata RE nº33 realizada em 10/03/2022.

³ Novos indicadores aprovados em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

⁴ Inclusão de tolerância nos indicadores conforme OM da Auditoria Externa 2021 e aprovado em RO nº93 realizada em 22/04/2022.

⁵ Valor corrigido pela área ao apurar o 2º trimestre. Erro na divulgação.

⁶ Valor corrigido pela área ao apurar o 2º quadrimestre. Fórmula de cálculo confundida.

* Equivalente a 5%.