



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%	76,92%	
	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%	95,86%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	5%	90,65%	
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	5%	101,11%	
Gestão de Pessoas	Índice de Avaliação de Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						96%	91%
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%	99,60%	



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	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%	92,30%	
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%	-	100%	
	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
						81,82%	80,24%
	³ Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						61,16%	75,48%
	³ Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	60%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						67,30%	100%
	Auditoria 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%	-	80%



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 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%	-1,89%		
	^{2 e 7} 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 QUADR.	3º QUADR.
	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%	67,12%
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 QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
	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%	79,75%
						95,08%	95,13%	95,65%



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%		83,54%			
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%	99,16%	99,07%
	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%	96,80%	98,17%
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%	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	8 dias	*0,4 dias	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						4,47 dias ⁵	4,14 dias	2,77 dias	4,52 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.

⁷ Ajuste na fórmula de cálculo do indicador conforme ata RO nº96 realizada em 13/12/2022.

* Equivalente a 5%.