



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2023

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2023	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2023	
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 2024, relativamente a 2023.	
	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 2024, relativamente a 2023.	
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
						90%	-
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 2024, relativamente a 2023.	



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2023	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2023	
	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 2024, relativamente a 2023.	
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 2024, relativamente a 2023.	
	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
						89,79%	-
	Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	Semestral	80%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						63,33%	-
	Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	60%	5%	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
						73,75%	-
Auditoria Interna Governamental	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 MEDIÇÃO	META 2023	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2023		
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%	-		
	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.
						64,01%	63,40%	-
	Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	Quadrimestral	95%	5%	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
						95,30%	96,20%	-
	Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Quadrimestral	167%	5%	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
64%						63%	-	
Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo		Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Quadrimestral	94%	5%	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
						94,94%	94,44%	-



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2023	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2023			
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 2024, relativamente a 2023.			
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.
						99,27%	99,21%	99,24%	-
	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.
						98,15%	97,18%	98,81%	-
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.
						98%	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.
						4,26 dias	2,97 dias	2,96 dias	-

* Equivalente a 5%.

¹ Meta alterada conforme ata nº98 do Comitê da Qualidade.