



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2024

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2024	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2024	
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	5% (3%)	91,67%	
	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% (4,4%)	93,73%	
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	80%	5% (4%)	91,72%	
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	5% (4,7%)	104,18%	
Gestão de Pessoas	² Índice de Avaliação de Treinamentos	Melhorar a qualificação profissional dos servidores	Semestral	80%	5% (4%)	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas da CGE	Anual	85%	5% (4,25%)	87%	*



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2024	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2024	
	Índice de Satisfação dos Órgãos e Entidades do Governo	Aumentar o índice de satisfação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual com a Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoas da CGE	Anual	85%	5% (4,25%)	96,50%	
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% (4,55%)	95,88%	
	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% (4,3%)	94,76%	
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%	-	90,91%	
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	Semestral	175%	-	1º SEMESTRE 371,83%	2º SEMESTRE 84%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2024	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2024		
	Satisfação dos usuários com o sistema e- Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e- Parcerias	Semestral	175%	5% (3,75%)	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE
						352,38%		57,35%
	Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	175%	5% (3,75%)	1º SEMESTRE		2º SEMESTRE
						383,33%		73,35%
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%	-	82%		
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% (0,28%)	3,09%		
	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Transparência (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Transparência	Quadrimestral	68%	5% (3,4%)	1º QUADR.	2º QUADRI.	3º QUADRI.
						63%	65%	70%
	Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	Quadrimestral	95%	5% (4,75%)	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.
						89%	98%	94%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2024	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2024			
Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria	Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Aumentar a satisfação do usuário com as Ferramentas de Ouvidoria	Quadrimestral	67%	5% (3,35%)	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.	
						60,25%	58%	63%	
	Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Quadrimestral	94%	5% (4,7%)	1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.	
						98,12%	95,73%	90,90%	
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%	-	89,48%			
Gestão de TIC	Índice de Disponibilidade das Ferramentas Tecnológicas	Garantir a disponibilidade das ferramentas tecnológicas	Trimestral	99%	3% (2,97%)	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						99,23%	99,20%	99,50%	99,37%
	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	Trimestral	90%	3% (2,7%)	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						98,89%	98,51%	97,89%	99,66%
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% (4,5%)	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						93%	92%	97%	99%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2024	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2024			
	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	5% (0,4 dias)	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
						3,9 dias	2,5 dias	2,4 dias	4,1 dias

¹ Meta alterada conforme RO nº04 do Comitê de Integridade e Qualidade.

² Exclusão do indicador foi aprovada na Reunião Ordinária do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade nº 06, realizada em 19 de julho de 2024. Não haverá medição no segundo semestre.

³ Valores alterados por equívoco na fórmula do cálculo.

Aprovação: Comitê de Integridade e Qualidade	Data: 21/03/2024
Elaborado por: Elane Galdino	Data: Fev/2025