



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

PAINEL DE CONTROLE DA QUALIDADE – 2025

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2025	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2025
Gestão Institucional	Índice de Implementação de Ações Corretivas	Aumentar a eficácia das ações corretivas	Anual	60%	5% (3%)	100%
	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%)	95,52%
	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores da CGE	Anual	188%	5% (4%)	90,78%
Gestão do Planejamento e Orçamento	Índice de Eficiência na Aplicação dos Recursos Orçamentários	Melhorar o desempenho organizacional	Anual	94%	5% (4,7%)	102,59%
Gestão de Pessoas	Índice de Satisfação dos Servidores e Colaboradores	Aumentar o índice de satisfação dos servidores e colaboradores com a Coordenadoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da CGE	Anual	85%	5% (4,25%)	90,55%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2025	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2025	
	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 Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da CGE	Anual	85%	5% (4,25%)	95,47%	
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%)	96,58%	
	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%)	95,63%	
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%	-	96,59%	
	Índice de Satisfação do Usuário com a plataforma SIEC (pesquisa)	Aumentar a satisfação do usuário com a plataforma SIEC	Semestral	75%	-	1º SEMESTRE 77,55%	2º SEMESTRE 78,72%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2025	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2025		
						1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	
	Satisfação dos usuários com o sistema e-Parcerias	Avaliar a utilização e navegação no sistema e-Parcerias	Semestral	75%	5% (3,75%)	³ 93,01%	100%	
	Satisfação dos usuários com o sistema SACC	Avaliar a utilização e navegação no sistema SACC	Semestral	75%	5% (3,75%)	77,43%	83,40%	
Auditoria Interna Governamental	² Percentual de execução do Plano Operacional de Auditoria Interna (POAI)	Medir o atingimento da quantidade de atividades previstas no Plano Operacional de Auditoria Interna	Anual	70%	-	77%		
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%)	26%		
	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 QUADR.	3º QUADR.
	Índice de Solicitações de Informação Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de solicitações de informação respondidas no prazo	Quadrimestral	95%	5% (4,75%)	1º QUADR.	2º QUADR.	3º QUADR.
						69,04%	71,93%	63,95%
						97,61%	95,73%	93,64%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2025	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2025			
						1º QUADRI.	2º QUADRI.	3º QUADRI.	
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%)	68%	72%	67,65%	
	Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo	Aumentar a quantidade de manifestações respondidas no prazo	Quadrimestral	94%	5% (4,7%)	94,2%	94,42%	95,12%	
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%	-	82,55%			
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.
	Percentual Médio de Entregas de Sprints	Demonstrar a produtividade do desenvolvimento de soluções de software	Trimestral	90%	3% (2,7%)	99,37%	99,30%	99,33%	99,33%
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.
						99,70%	100%	99,52%	99,06%
						99,00%	100%	100%	99,00%



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

MACRO PROCESSO	INDICADOR	OBJETIVO	PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	META 2025	TOLERÂNCIA	RESULTADO 2025			
						1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.
	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)	4,21	2,61	2,41	2,88

¹ Meta alterada conforme RO nº08 do Comitê de Integridade, Riscos e Qualidade, realizada em 13 de fevereiro de 2025.

² Nome do indicador alterado conforme e-mail de solicitação do servidor Bruno Lobo, enviado em 11 de março de 2025 às 14h18.

³ Resultado do indicador alterado conforme plano de ação AI.2025.2 no P.G.1.02 com data de finalização em 16/10/2025.

⁴ Resultados do indicador alterado conforme e-mail de solicitação do servidor Oton Pinheiro, enviado em 13 de janeiro de 2026 às 15h12.