



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS
EXERCÍCIO 2020

TIPO 01

Órgão	Resolubilidade		Boas Práticas		Satisfação Cidadão		Relatório de Ouvidoria		Participação em Reuniões		Identificação Visual e Divulgação dos Contatos		Pontuação Final
	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		
	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	
CIPP S/A	1,000	2,500	0,750	1,500	0,810	1,620	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,120
FUNCEME	1,000	2,500	0,250	0,500	0,875	1,750	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,250
ZPE CE	1,000	2,500	0,250	0,500	-	-	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,875
AESP/CE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,900	1,800	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,600
FUNCAP	1,000	2,500	0,000	0,000	0,900	1,800	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,600
SEDET	1,000	2,500	0,000	0,000	0,780	1,560	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	7,160
VICEGOV	0,800	2,000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,600	0,900	1,000	1,000	1,000	1,000	6,900
CEGÁS	1,000	2,500	0,000	0,000	0,922	1,843	0,750	1,125	0,400	0,400	1,000	1,000	6,868
CEASA	0,833	2,083	0,000	0,000	0,838	1,675	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	6,858
CODECE	1,000	2,500	0,000	0,000	-	-	0,800	1,200	0,600	0,600	1,000	1,000	6,625
IPECE	0,982	2,455	0,000	0,000	0,888	1,775	0,850	1,275	0,400	0,400	0,500	0,500	6,405
ADECE	1,000	2,500	0,000	0,000	-	-	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	6,219



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

SECITECE	0,714	1,786	0,000	0,000	1,000	2,000	0,850	1,275	0,600	0,600	0,500	0,500	6,161
ETICE	0,938	2,344	0,000	0,000	1,000	2,000	0,000	0,000	0,800	0,800	1,000	1,000	6,144
C MILITAR	1,000	2,500	0,000	0,000	-	-	0,850	1,275	0,600	0,600	0,500	0,500	6,094
SEJUV	0,902	2,256	0,000	0,000	0,807	1,614	1,000	1,500	0,200	0,200	0,500	0,500	6,070
FUNTELC	0,667	1,667	0,000	0,000	0,950	1,900	0,750	1,125	0,000	0,000	1,000	1,000	5,692
SUPESP	0,500	1,250	0,000	0,000	-	-	0,850	1,275	0,667	0,667	1,000	1,000	5,240
SOHIDRA	0,275	0,688	0,000	0,000	0,970	1,940	0,850	1,275	0,000	0,000	1,000	1,000	4,903
EGPCE	0,625	1,563	0,000	0,000	-	-	1,000	1,500	0,200	0,200	0,500	0,500	4,703
NUTEC	0,923	2,308	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,200	0,200	1,000	1,000	4,385

No grupo tipo 1, para as Ouvidorias Setoriais que não tiveram Pesquisas de Satisfação respondidas, a nota da pontuação final foi aplicada de forma proporcional.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

TIPO 02

Órgão	Resolubilidade		Boas Práticas		Satisfação do Cidadão		Relatório de Ouvidoria		Participação em Reuniões		Identificação Visual e Divulgação dos Contatos		Pontuação Final
	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		
	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	
SEMA	0,993	2,483	1,000	2,000	0,827	1,654	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	9,437
COGERH	0,878	2,196	0,750	1,500	0,916	1,831	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	8,002
S.D.A	1,000	2,500	0,000	0,000	0,987	1,973	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,773
CIDADES	0,930	2,325	0,000	0,000	0,980	1,960	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,585
EMATERCE	0,992	2,480	0,000	0,000	0,982	1,964	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	7,544
ESP/CE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,832	1,663	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,463
CEE	0,962	2,406	0,000	0,000	0,755	1,510	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,416
SRH	0,867	2,169	0,000	0,000	0,984	1,967	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	6,611
SEAS	0,918	2,295	0,000	0,000	0,909	1,817	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	6,587
UVA	0,794	1,985	0,000	0,000	0,763	1,525	0,850	1,275	0,800	0,800	1,000	1,000	6,585
IDACE	0,867	2,167	0,000	0,000	0,937	1,873	1,000	1,500	0,000	0,000	1,000	1,000	6,540
SECULT	0,792	1,981	0,250	0,500	0,647	1,293	1,000	1,500	0,400	0,400	0,500	0,500	6,174
URCA	0,616	1,540	0,000	0,000	0,715	1,430	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	6,070
SETUR	0,974	2,436	0,000	0,000	0,843	1,685	1,000	1,500	0,000	0,000	0,000	0,000	5,621
ADAGRI	0,293	0,732	0,000	0,000	0,317	0,633	0,850	1,275	0,400	0,400	0,500	0,500	3,540



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

TIPO 03

Órgão	Resolubilidade		Boas Práticas		Satisfação Cidadão		Relatório de Ouvidoria		Participação em Reuniões		Identificação Visual e Divulgação dos Contatos		Pontuação Final
	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		
	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	
SEMACE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,843	1,685	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,685
CGE	0,996	2,490	1,000	2,000	0,816	1,632	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,622
ARCE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,794	1,588	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,588
SEPLAG	1,000	2,500	0,750	1,500	0,864	1,727	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	9,027
PGE	0,985	2,461	0,500	1,000	0,866	1,731	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,467
METROFOR	0,994	2,485	0,500	1,000	0,837	1,674	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	8,259
SEINFRA	1,000	2,500	0,000	0,000	0,869	1,738	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,538
CGD	1,000	2,500	0,500	1,000	0,745	1,489	0,600	0,900	0,600	0,600	1,000	1,000	7,489
CBMCE	0,791	1,978	0,750	1,500	0,831	1,661	1,000	1,500	0,200	0,200	0,500	0,500	7,339
CEARAPREV	0,831	2,078	0,000	0,000	0,764	1,528	1,000	1,500	0,667	0,667	0,500	0,500	6,273
ISSEC	1,000	2,500	0,000	0,000	0,740	1,480	0,850	1,275	0,000	0,000	1,000	1,000	6,255
PEFOCE	0,836	2,091	0,000	0,000	0,817	1,633	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	6,199
SOP	0,524	1,311	0,000	0,000	0,870	1,739	0,000	0,000	0,400	0,400	1,000	1,000	4,450



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

TIPO 04

Órgão	Resolubilidade		Boas Práticas		Satisfação Cidadão		Relatório de Ouvidoria		Participação em Reuniões		Identificação Visual e Divulgação dos Contatos		Pontuação Final
	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,5		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0		
	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	Pontuação Obtida	Total Pontos	
CAGECE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,834	1,668	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,668
PCCE	1,000	2,500	0,750	1,500	0,811	1,622	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	8,722
SEFAZ	1,000	2,500	0,500	1,000	0,797	1,593	0,850	1,275	1,000	1,000	0,500	0,500	7,868
SEDUC	0,938	2,344	0,000	0,000	0,827	1,654	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,498
SAP	0,987	2,466	0,000	0,000	0,874	1,748	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	7,314
CASA CIVIL	0,993	2,483	0,250	0,500	0,827	1,654	0,850	1,275	0,400	0,400	0,500	0,500	6,812
SPS	0,982	2,455	0,000	0,000	0,813	1,626	1,000	1,500	0,200	0,200	1,000	1,000	6,781
FUNECE	0,946	2,364	0,000	0,000	0,717	1,434	0,750	1,125	0,600	0,600	1,000	1,000	6,523
SSPDS	0,810	2,025	0,000	0,000	0,708	1,416	0,850	1,275	0,800	0,800	1,000	1,000	6,516
DETRAN	0,724	1,810	0,000	0,000	0,788	1,576	0,850	1,275	0,600	0,600	1,000	1,000	6,261
JUCEC	0,550	1,376	0,000	0,000	0,772	1,544	0,850	1,275	0,800	0,800	1,000	1,000	5,995
PMCE	0,809	2,022	0,000	0,000	0,789	1,577	1,000	1,500	0,000	0,000	0,500	0,500	5,599
SESA	0,824	2,060	0,000	0,000	0,840	1,680	0,000	0,000	0,800	0,800	1,000	1,000	5,540