



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										
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	
ZPECEARÁ	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	
CEASA	0,833	2,083	0,000	0,000	0,837	1,675	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	6,858	
CEGÁS	1,000	2,500	0,000	0,000	0,921	1,843	0,600	0,900	0,400	0,400	1,000	1,000	6,643	
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	0,887	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	6,218	



**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	0,500	6,160
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	1,000	6,143
C.MILITAR	1,000	2,500	0,000	0,000	-	-	0,850	1,275	0,600	0,600	0,500	0,500	0,500	6,093
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	1,000	5,691
SUPESP	0,500	1,250	0,000	0,000	-	-	1,000	1,500	0,666	0,666	1,000	1,000	1,000	5,520
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	1,000	4,902
EGPCE	0,625	1,563	0,000	0,000	-	-	1,000	1,500	0,200	0,200	0,500	0,500	0,500	4,703
SEJUV	0,902	2,256	0,000	0,000	0,807	1,614	0,000	0,000	0,200	0,200	0,500	0,500	0,500	4,570
NUTEC	0,923	2,308	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,200	0,200	1,000	1,000	1,000	4,384

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										
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	0,750	1,125	1,000	1,000	1,000	1,000	7,041	
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										
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	
CGD	1,000	2,500	0,500	1,000	0,745	1,489	1,000	1,500	0,600	0,600	1,000	1,000	8,089	
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	
SEINFRA	1,000	2,500	0,000	0,000	0,869	1,738	0,850	1,275	0,800	0,800	1,000	1,000	7,313	
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										
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	
POL. CIVIL	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	1,000	1,500	1,000	1,000	0,500	0,500	8,093	
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	
SESA	0,824	2,060	0,000	0,000	0,840	1,680	1,000	1,500	0,800	0,800	1,000	1,000	7,040	
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	0,850	1,275	0,200	0,200	1,000	1,000	6,556	
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	