



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
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	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	6,143
C.MILITAR	1,000	2,500	0,000	0,000	-	-	0,850	1,275	0,600	0,600	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	5,691
SUPESP	0,500	1,250	0,000	0,000	-	-	1,000	1,500	0,666	0,666	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	4,902
EGPCE	0,625	1,563	0,000	0,000	-	-	1,000	1,500	0,200	0,200	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	4,570
NUTEC	0,923	2,308	0,000	0,000	-	-	0,000	0,000	0,200	0,200	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	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	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	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
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	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
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