



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS  
EXERCÍCIO 2021

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	0,900	1,800	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,300
FUNCAP	1,000	2,500	0,750	1,500	0,851	1,701	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	9,034
SUPESP	1,000	2,500	0,250	0,500	1,000	2,000	1,000	1,500	0,833	0,833	0,500	0,500	7,833
VICEGOV	0,978	2,444	0,000	0,000	0,900	1,800	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,744
SEJUV	1,000	2,500	0,000	0,000	0,840	1,680	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,680
IPECE	0,981	2,452	0,000	0,000	0,850	1,700	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,652
AESP/CE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,810	1,619	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,619
FUNCEME	1,000	2,500	0,000	0,000	0,950	1,900	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	7,508
ZPE CEARÁ	1,000	2,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,292
C. MILITAR	1,000	2,500	0,000	0,000	0,800	1,600	1,000	1,500	0,666	0,666	1,000	1,000	7,267
SRH	0,833	2,083	0,250	0,500	0,750	1,500	0,750	1,125	1,000	1,000	1,000	1,000	7,208
CEASA	1,000	2,500	0,000	0,000	0,580	1,160	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	6,993
CEGÁS	1,000	2,500	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	1,500	0,500	0,500	1,000	1,000	6,875
SECITECE	0,735	1,837	0,000	0,000	0,764	1,528	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	6,698
EGPCE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,560	1,120	1,000	1,500	0,333	0,333	1,000	1,000	6,453
SOHIDRA	0,750	1,875	0,000	0,000	0,863	1,726	1,000	1,500	0,500	0,500	0,500	0,500	6,101



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
*do Estado*

<b>ETICE</b>	1,000	2,500	0,000	0,000	0,550	1,100	0,850	1,275	1,000	1,000	0,000	0,000	5,875
<b>FUNTELC</b>	0,667	1,667	0,000	0,000	0,950	1,900	0,850	1,275	0,333	0,333	0,500	0,500	5,675
<b>NUTEC</b>	0,400	1,000	0,000	0,000	0,650	1,300	0,600	0,900	0,166	0,166	0,500	0,500	3,867

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 aos demais critérios(variáveis) da avaliação.



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	
ESP/CE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,534	1,067	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,067
CEE	1,000	2,500	0,25	0,500	0,872	1,744	1,000	1,500	1,000	1,000	0,500	0,500	7,744
CIDADES	1,000	2,500	0,25	0,000	0,863	1,725	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,725
EMATERCE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,864	1,727	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,560
S.D.A	1,000	2,500	0,000	0,000	0,745	1,489	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,489
IDACE	0,975	2,438	0,000	0,000	0,936	1,872	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	7,418
UVA	0,888	2,220	0,000	0,000	0,754	1,507	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,002
COGERH	0,835	2,087	0,000	0,000	0,761	1,522	0,850	1,275	0,666	0,666	1,000	1,000	6,550
SETUR	0,995	2,488	0,000	0,000	0,818	1,636	0,850	1,275	0,833	0,833	0,000	0,000	6,232
SEAS	0,884	2,210	0,000	0,000	0,547	1,093	0,850	1,275	0,333	0,333	1,000	1,000	5,911
URCA	0,511	1,279	0,000	0,000	0,600	1,200	0,850	1,275	1,000	1,000	0,500	0,500	5,254
ADAGRI	0,368	0,921	0,000	0,000	0,675	1,350	1,000	1,500	0,166	0,166	0,500	0,500	4,438



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	
SEMA	0,997	2,492	1,000	2,000	0,788	1,576	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,568
METROFOR	1,000	2,500	1,000	2,000	0,742	1,484	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,484
ARCE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,650	1,300	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,300
CBMCE	0,998	2,496	0,750	1,500	0,863	1,726	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,222
CGE	0,995	2,488	1,000	2,000	0,558	1,115	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,103
SEPLAG	0,998	2,494	0,750	1,500	0,810	1,620	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,889
SEINFRA	1,000	2,500	0,500	1,000	0,697	1,393	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,168
SEDET	1,000	2,500	0,500	1,000	0,696	1,392	1,000	1,500	0,666	0,666	1,000	1,000	8,059
SEMACE	1,000	2,500	0,500	1,000	0,581	1,161	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,936
ISSEC	1,000	2,500	0,250	0,500	0,763	1,526	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,859
PGE	0,992	2,479	0,000	0,000	0,786	1,571	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,550
PEFOCE	0,956	2,391	0,000	0,000	0,858	1,716	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,382
ADECE	0,997	2,494	0,000	0,000	0,828	1,656	1,000	1,500	0,833	0,833	0,500	0,500	6,983
JUCEC	0,764	1,909	0,250	0,500	0,718	1,435	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	6,953
FUNECE	0,803	2,007	0,000	0,000	0,697	1,393	1,000	1,500	0,666	0,666	0,500	0,500	6,067
SECULT	0,903	2,258	0,000	0,000	0,722	1,443	1,000	1,500	0,833	0,833	0,000	0,000	6,035
SOP	0,425	1,061	0,250	0,500	0,800	1,600	0,600	0,900	0,666	0,666	1,000	1,000	5,728



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	0,802	1,603	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,603
PMCE	0,957	2,392	1,000	2,000	0,794	1,587	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,479
PCCE	0,999	2,498	1,000	2,000	0,735	1,470	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,468
SSPDS	0,998	2,494	1,000	2,000	0,694	1,387	0,750	1,125	1,000	1,000	1,000	1,000	9,006
SPS	1,000	2,500	0,750	1,500	0,779	1,558	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,833
SEDUC	0,921	2,304	0,750	1,500	0,733	1,466	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	8,545
SAP	0,993	2,482	0,000	0,000	0,799	1,597	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,579
SEFAZ	1,000	2,499	0,000	0,000	0,749	1,498	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,497
CGD	1,000	2,500	0,000	0,000	0,763	1,525	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,358
CASA CIVIL	0,994	2,485	0,000	0,000	0,763	1,525	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,344
DETRAN	0,826	2,064	0,000	0,000	0,751	1,502	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	6,900
CEARAPREV	0,994	2,485	0,000	0,000	0,770	1,540	0,850	1,275	0,500	0,500	1,000	1,000	6,800
SESA	0,850	2,125	0,000	0,000	0,810	1,620	0,000	0,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,745