



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS
EXERCÍCIO 2022

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	
FUNCEME	1,000	2,5000	0,500	1,00	0,925	1,850	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,850
ESP/CE	1,000	2,5000	0,500	1,00	0,859	1,718	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,718
SRH	0,903	2,2581	0,250	0,500	0,975	1,950	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	7,816
IPECE	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,850	1,699	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,699
CASA MILITAR	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,789	1,577	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,577
ZPE CEARÁ	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,000	0,000	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,500
SEJUV	0,971	2,4265	0,000	0,000	0,759	1,517	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,443
CEGÁS	1,000	2,5000	0,000	0,000	1,000	2,000	0,850	1,500	0,333	0,333	1,000	1,000	7,333
FUNTELC	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,900	1,800	1,000	1,500	0,500	0,500	1,000	1,000	7,300
VICEGOV	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,700	1,400	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,175
IDACE	0,973	2,4324	0,000	0,000	0,900	1,800	0,850	1,275	0,500	0,500	1,000	1,000	7,007
CEASA	1,000	2,5000	0,000	0,000	0,825	1,650	0,850	1,275	0,500	0,500	1,000	1,000	6,925
SETUR	0,972	2,4306	0,000	0,000	0,950	1,900	1,000	1,500	1,000	1,000	0,000	0,000	6,831
EGPCE	0,917	2,2917	0,000	0,000	0,690	1,380	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	6,780
SUPESP	0,800	2,0000	0,000	0,000	0,800	1,600	1,000	1,500	0,667	0,667	1,000	1,000	6,767



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

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	
ETICE	1,00	2,5000	0,000	0,000	0,600	1,200	0,600	0,900	1,000	1,000	1,000	1,000	6,600
SECITECE	0,731	1,8269	0,000	0,000	0,800	1,600	1,000	1,500	0,667	0,667	1,000	1,000	6,594
NUTEC	0,875	2,1875	0,000	0,000	0,250	0,500	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	5,796
SOHIDRA	0,457	1,1429	0,000	0,000	0,600	1,200	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	5,676
ADAGRI	0,279	0,6985	0,000	0,000	0,620	1,240	0,850	1,275	0,333	0,333	1,000	1,000	4,547

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 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	
CGE	1,000	2,500	0,750	1,500	0,866	1,732	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	9,007
SEINFRA	1,000	2,500	0,500	1,000	0,789	1,577	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,577
FUNSAÚDE	1,000	2,500	0,750	1,500	0,617	1,233	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	8,566
FUNCAP	1,000	2,500	0,250	0,500	0,807	1,614	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,114
COGERH	0,920	2,301	0,250	0,500	0,891	1,782	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,916
S.D.A	1,000	2,500	0,000	0,000	0,880	1,759	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,759
CIPP S/A	1,000	2,500	0,000	0,000	0,860	1,720	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,720
CIDADES	1,000	2,500	0,000	0,000	0,790	1,580	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,580
CEE	0,994	2,484	0,000	0,000	0,875	1,749	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,567
AESP/CE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,898	1,795	1,000	1,500	0,667	0,667	1,000	1,000	7,462
SEAS	0,973	2,434	0,000	0,000	0,665	1,330	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,097
SEDET	1,000	2,500	0,000	0,000	0,679	1,358	1,000	1,500	0,667	0,667	1,000	1,000	7,025
EMATERCE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,745	1,490	1,000	1,500	0,500	0,500	1,000	1,000	6,990
UVA	0,767	1,917	0,000	0,000	0,644	1,287	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	6,312
SEMA	0,995	2,487	0,000	0,000	0,813	1,625	0,000	0,000	0,833	0,833	1,000	1,000	5,945
URCA	0,491	1,226	0,000	0,000	0,646	1,292	1,000	1,500	1,000	1,000	0,500	0,500	5,518
SECULT	0,211	0,528	0,000	0,000	0,442	0,884	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	4,746



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	
ARCE	0,997	2,492	0,750	1,500	0,761	1,521	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,013
ISSEC	1,000	2,500	0,250	0,500	0,854	1,707	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	8,040
FUNECE	0,932	2,330	0,500	1,000	0,645	1,289	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	7,728
SSPDS	0,992	2,480	0,500	1,000	0,734	1,467	0,850	1,275	1,000	1,000	0,500	0,500	7,722
ADECE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,847	1,694	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,527
CASA CIVIL	0,999	2,496	0,000	0,000	0,727	1,453	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,449
PGE	0,970	2,425	0,250	0,500	0,761	1,521	0,850	1,275	0,667	0,667	1,000	1,000	7,388
SEMACE	1,000	2,500	0,000	0,000	0,678	1,356	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	7,189
PEFOCE	0,917	2,292	0,000	0,000	0,796	1,591	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,158
JUCEC	0,920	2,299	0,000	0,000	0,777	1,554	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,128
SOP	0,767	1,917	0,000	0,000	0,753	1,506	0,850	1,275	0,833	0,833	1,000	1,000	6,531



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	0,774	1,548	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,548
PCCE	1,000	2,500	1,000	2,000	0,754	1,507	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,507
SEFAZ	0,9989	2,499	1,000	2,000	0,745	1,489	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,488
CBMCE	1,000	2,500	0,750	1,500	0,856	1,712	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,212
PMCE	0,999	2,497	0,750	1,500	0,833	1,666	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,163
SAP	0,994	2,484	0,750	1,500	0,830	1,659	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,143
SEPLAG	1,000	2,500	0,750	1,500	0,782	1,563	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	9,063
SPS	1,000	2,500	0,500	1,000	0,780	1,559	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,559
SESA	0,842	2,105	0,500	1,000	0,846	1,691	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,296
METROFOR	0,999	2,498	0,250	0,500	0,829	1,657	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	8,155
DETRAN	0,919	2,297	0,250	0,500	0,780	1,560	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,857
CGD	1,000	2,500	0,000	0,000	0,821	1,641	0,850	1,275	1,000	1,000	1,000	1,000	7,416
SEDUC	0,940	2,349	0,000	0,000	0,695	1,390	1,000	1,500	1,000	1,000	1,000	1,000	7,239
CEARAPREV	0,808	2,020	0,000	0,000	0,817	1,634	1,000	1,500	0,833	0,833	1,000	1,000	6,987