



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado

ANEXO AO RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS  
EXERCÍCIO 2023

TIPO 01

| Órgão        | Resolubilidade                |                 | Boas Práticas                 |                 | Satisfação Cidadão            |                 | Relatório de Ouvidoria        |                 | Participação em Reuniões      |                 | Identificação Visual e Divulgação dos Contatos |                 | Pontuação Final |
|--------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------|--|-----------------|-----------------|
|              | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0                  |                 |                 |
|              | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida                            | Total<br>Pontos |                 |
| CASA MILITAR | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 1,000                         | 2,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 9,000           |
| NUTEC        | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,000           |
| SET          | 0,952                         | 2,381           | 0,250                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,881           |
| EGPCE        | 0,944                         | 2,361           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 1,000                         | 1,5             | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 7,694           |
| CEGÁS        | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 1,000                         | 1,5             | 0,500                         | 0,500           | 1,000  | 1,000           | 7,500           |
| FUNCEME      | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,500           |
| CEARAPAR     | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 0,850                         | 1,275           | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 7,442           |
| ZPE CEARÁ    | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,750                         | 1,500           | 1,000                         | 1,5             | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 7,333           |
| FUNTELC      | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 2,000           | 0,800                         | 1,2             | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 7,533           |
| ETICE        | 1,000                         | 2,500           | 0,250                         | 0,500           | 0,333                         | 0,667           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,167           |
| SDE          | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,333                         | 0,667           | 1,000                         | 1,5             | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 7,083           |
| SOHIDRA      | 0,821                         | 2,052           | 0,000                         | 0,000           | 0,800                         | 1,600           | 0,850                         | 1,275           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,927           |
| SETUR        | 0,897                         | 2,241           | 0,000                         | 0,000           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 1,5             | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 6,760           |
| IPECE        | 0,625                         | 1,563           | 0,000                         | 0,000           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,328           |
| CEASA        | 0,720                         | 1,800           | 0,000                         | 0,000           | 0,750                         | 1,500           | 0,750                         | 1,125           | 0,333                         | 0,333           | 1,000  | 1,000           | 5,758           |



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<br>0 a 1 x 2,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0                  |                 |                 |
|                 | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida                            | Total<br>Pontos |                 |
| <b>SUPESP</b>   | 0,286                         | 0,714           | 0,000                         | 0,000           | 0,000                         | 0,000           | 1,000                         | 1,5             | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 5,268           |
| <b>VICEGOV</b>  | 0,697                         | 1,742           | 0,000                         | 0,000           | 0,400                         | 0,800           | 0,650                         | 0,975           | 0,500                         | 0,500           | 1,000  | 1,000           | 5,017           |
| <b>SECITECE</b> | 0,789                         | 1,974           | 0,000                         | 0,000           | 0,429                         | 0,857           | 0,000                         | 0,000           | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 4,550           |

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<br>0 a 1 x 2,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0                  |                 |                 |
|          | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida                            | Total<br>Pontos |                 |
| CIPP S/A | 1,000                         | 2,500           | 1,000                         | 2,000           | 0,867                         | 1,733           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 9,733           |
| FUNCAP   | 1,000                         | 2,500           | 1,000                         | 2,000           | 0,538                         | 1,077           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 9,077           |
| IDACE    | 0,991                         | 2,478           | 0,750                         | 1,500           | 0,909                         | 1,818           | 0,750                         | 1,125           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 8,754           |
| SEINFRA  | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 0,833                         | 1,667           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 8,500           |
| SECULT   | 0,826                         | 2,064           | 0,750                         | 1,500           | 0,607                         | 1,214           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,279           |
| CIDADES  | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 0,636                         | 1,273           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,273           |
| AESP/CE  | 0,953                         | 2,383           | 0,500                         | 1,000           | 0,684                         | 1,368           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,251           |
| SEAS     | 0,966                         | 2,416           | 0,500                         | 1,000           | 0,800                         | 1,600           | 1,000                         | 1,500           | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 8,228           |
| SESPORTE | 0,990                         | 2,474           | 0,500                         | 1,000           | 0,500                         | 1,000           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,974           |
| ESP/CE   | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 0,474                         | 0,947           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,947           |
| SRH      | 0,967                         | 2,417           | 0,000                         | 0,000           | 0,800                         | 1,600           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,517           |
| ADAGRI   | 0,840                         | 2,099           | 0,500                         | 1,000           | 0,462                         | 0,923           | 1,000                         | 1,500           | 0,667                         | 0,667           | 1,000  | 1,000           | 7,189           |
| CEE      | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,667                         | 1,333           | 0,800                         | 1,200           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,033           |
| EMATERCE | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,706                         | 1,412           | 1,000                         | 1,500           | 0,500                         | 0,500           | 1,000  | 1,000           | 6,912           |
| COGERH   | 0,872                         | 2,179           | 0,250                         | 0,500           | 0,400                         | 0,800           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 6,812           |
| S.D.A    | 0,988                         | 2,470           | 0,000                         | 0,000           | 0,643                         | 1,286           | 0,550                         | 0,825           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,580           |
| SEMA     | 0,855                         | 2,137           | 0,000                         | 0,000           | 0,563                         | 1,125           | 0,650                         | 0,975           | 0,500                         | 0,500           | 1,000  | 1,000           | 5,737           |
| URCA     | 0,364                         | 0,911           | 0,000                         | 0,000           | 0,476                         | 0,952           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 0,500  | 0,500           | 4,864           |
| UVA      | 0,275                         | 0,688           | 0,000                         | 0,000           | 0,278                         | 0,556           | 0,850                         | 1,275           | 0,500                         | 0,500           | 1,000  | 1,000           | 4,018           |



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<br>0 a 1 x 2,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0                  |                 |                 |
|        | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida                            | Total<br>Pontos |                 |
| ARCE   | 1,000                         | 2,500           | 0,750                         | 1,500           | 0,594                         | 1,188           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 8,521           |
| JUCEC  | 0,964                         | 2,410           | 0,250                         | 0,500           | 0,611                         | 1,222           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,632           |
| ISSEC  | 1,000                         | 2,500           | 0,250                         | 0,500           | 0,490                         | 0,980           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 7,314           |
| SEPLAG | 1,000                         | 2,500           | 0,000                         | 0,000           | 0,651                         | 1,301           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,301           |
| SEDIH  | 0,966                         | 2,416           | 0,000                         | 0,000           | 0,667                         | 1,333           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,250           |
| SOP    | 0,981                         | 2,453           | 0,000                         | 0,000           | 0,718                         | 1,435           | 0,800                         | 1,200           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,088           |
| CGE    | 0,997                         | 2,492           | 0,000                         | 0,000           | 0,587                         | 1,174           | 0,850                         | 1,275           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 6,774           |
| PEFOCE | 0,864                         | 2,159           | 0,000                         | 0,000           | 0,660                         | 1,319           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,979           |
| SEMACE | 0,994                         | 2,486           | 0,000                         | 0,000           | 0,554                         | 1,107           | 0,850                         | 1,275           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 6,702           |
| ADECE  | 0,995                         | 2,486           | 0,000                         | 0,000           | 0,438                         | 0,875           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 6,695           |
| FUNECE | 0,965                         | 2,411           | 0,000                         | 0,000           | 0,418                         | 0,837           | 0,800                         | 1,200           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,448           |
| PGE    | 0,988                         | 2,471           | 0,000                         | 0,000           | 0,478                         | 0,957           | 0,850                         | 1,275           | 1,000                         | 1,000           | 0,500  | 0,500           | 6,202           |



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<br>0 a 1 x 2,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 2,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,5 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0 |                 | Pontuação/Peso<br>0 a 1 x 1,0                  |                 |                 |
|            | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida           | Total<br>Pontos | Pontuação<br>Obtida                            | Total<br>Pontos |                 |
| CBMCE      | 1,000                         | 2,500           | 1,000                         | 2,000           | 0,772                         | 1,544           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 9,544           |
| CAGECE     | 1,000                         | 2,500           | 1,000                         | 2,000           | 0,668                         | 1,335           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 9,335           |
| METROFOR   | 1,000                         | 2,500           | 0,750                         | 1,500           | 0,716                         | 1,432           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,932           |
| SEDUC      | 0,914                         | 2,285           | 1,000                         | 2,000           | 0,558                         | 1,116           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,901           |
| PMCE       | 0,999                         | 2,497           | 0,750                         | 1,500           | 0,650                         | 1,301           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,798           |
| PCCE       | 1,000                         | 2,500           | 0,750                         | 1,500           | 0,617                         | 1,234           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,734           |
| SSPDS      | 1,000                         | 2,500           | 1,000                         | 2,000           | 0,362                         | 0,725           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,725           |
| SEFAZ      | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 0,635                         | 1,270           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,270           |
| SPS        | 1,000                         | 2,500           | 0,500                         | 1,000           | 0,627                         | 1,255           | 0,850                         | 1,275           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 8,030           |
| DETRAN     | 0,927                         | 2,318           | 0,500                         | 1,000           | 0,581                         | 1,162           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,980           |
| SAP        | 0,996                         | 2,490           | 0,250                         | 0,500           | 0,733                         | 1,465           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,955           |
| CASA CIVIL | 0,999                         | 2,498           | 0,500                         | 1,000           | 0,526                         | 1,052           | 1,000                         | 1,500           | 0,833                         | 0,833           | 1,000  | 1,000           | 7,882           |
| CGD        | 0,999                         | 2,497           | 0,500                         | 1,000           | 0,421                         | 0,842           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 7,839           |
| SESA       | 0,827                         | 2,066           | 0,000                         | 0,000           | 0,727                         | 1,454           | 0,850                         | 1,275           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,795           |
| CEARAPREV  | 0,833                         | 2,081           | 0,000                         | 0,000           | 0,597                         | 1,195           | 1,000                         | 1,500           | 1,000                         | 1,000           | 1,000  | 1,000           | 6,776           |