



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO

Pesquisa de Satisfação da Seplag - 2023

Março/2023

[Início](#)

[Perfil](#)

[Seplag](#)

[Cogec](#)

[Cogep](#)

[Coset](#)

[Copat](#)

[CPGER](#)

[Cogeo](#)

[Cofip](#)

[Cocap](#)

[CPCOP](#)

[Comge](#)

[Coget](#)

[Cotec](#)

[Considerações](#)

Serviços avaliados



18

Nota média dos serviços



7,9

Órgãos/entidades participantes



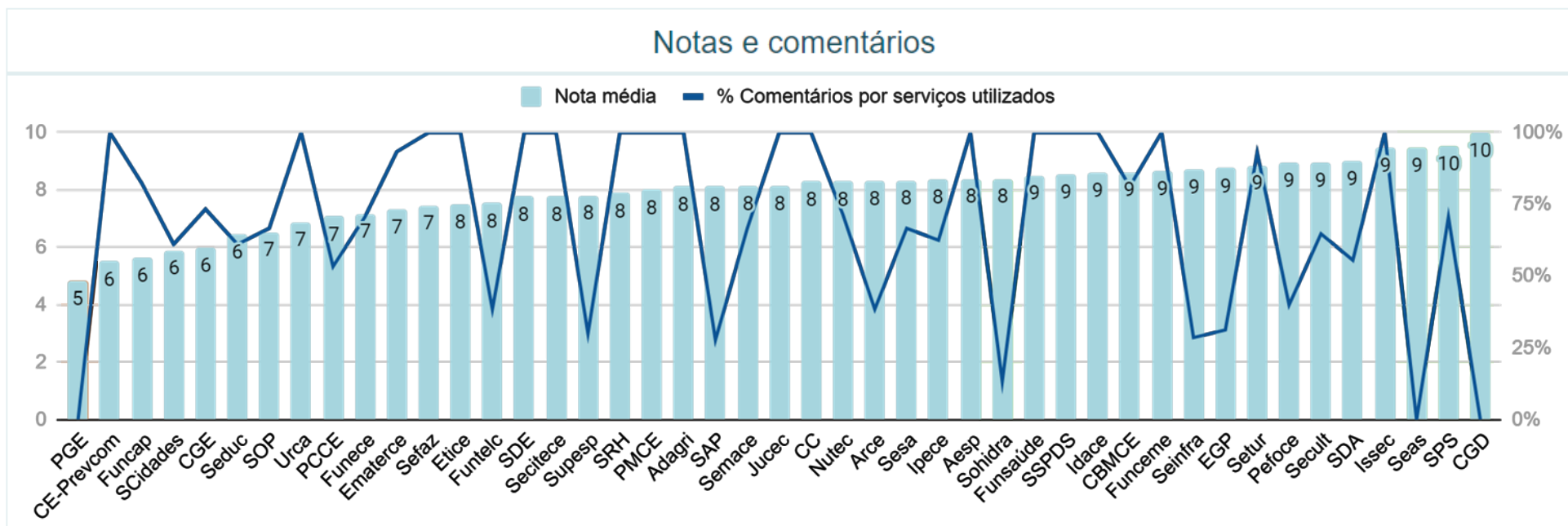
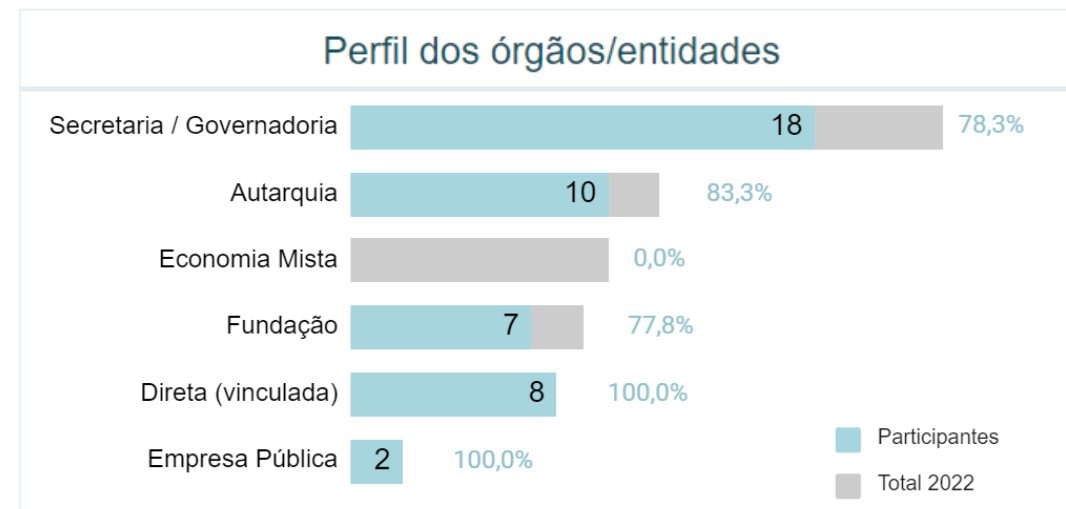
45

Nota dos serviços avaliados

Planejamento Governamental (PPA) e da Gestão por Resultados	8,7
Gestão Orçamentária (LDO, LOA, alterações)	8,7
Gestão de Investimentos (MAPP)	8,5
Folha de Pagamento e Consignados	8,5
Contratos de Gestão	8,4
Gestão dos Projetos de Combate à Pobreza (Fecop)	8,3
Desenvolvimento Institucional	8,3
Gestão de Terceirização	8,3
Provimento de Cargo em Comissão e Movimentação de Pessoas	8,2
Gestão e Assessoramento dos Sistemas Corporativos de Compras	8,2
Gestão de Limites Financeiros (Cogerf)	8,1
Gestão do Cadastro de Fornecedores	8,0
Gestão Estratégica de TIC	7,5
Atendimento Corporativo	7,4
Captação de Recursos e Alianças Público Privada	7,1
Gestão de Bens Móveis, de Consumo e Logística	6,8
Concursos, Plano de Cargos e Carreira e Desenvolvimento de Pessoas	6,7
Gestão de Bens Imóveis	6,7

Perfil dos órgãos/entidades participantes

- Início
- Perfil**
- Seplog
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações



Sumário dos serviços avaliados

Seplag	Nível de satisfação geral
Cogec	1. Gestão e Assessoramento dos Sistemas Corporativos de Compras
	2. Gestão do Cadastro de Fornecedores
Cogep	3. Provimento de Cargo em Comissão e Movimentação de Pessoas
	4. Folha de Pagamento e Consignados
	5. Concursos, Plano de Cargos e Carreira e Desenvolvimento de Pessoas
Coset	6. Gestão de Terceirização
Copat	7. Gestão de Bens Móveis, de Consumo e Logística
	8. Gestão de Bens Imóveis

CPGER	9. Planejamento Governamental (PPA) e da Gestão por Resultados
Cogeo	10. Gestão Orçamentária (LDO, LOA, alterações)
Cofip	11. Gestão de Investimentos (MAPP)
	12. Gestão de Limites Financeiros (Cogerf)
Cocap	13. Captação de Recursos e Alianças Público Privada
	14. Contratos de Gestão
CPCOP	15. Gestão dos Projetos de Combate à Pobreza (Fecop)
Comge	16. Desenvolvimento Institucional
Coget	17. Gestão Estratégica de TIC
Cotec	18. Atendimento Corporativo

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Nível de satisfação geral

Órgãos/entidades participantes

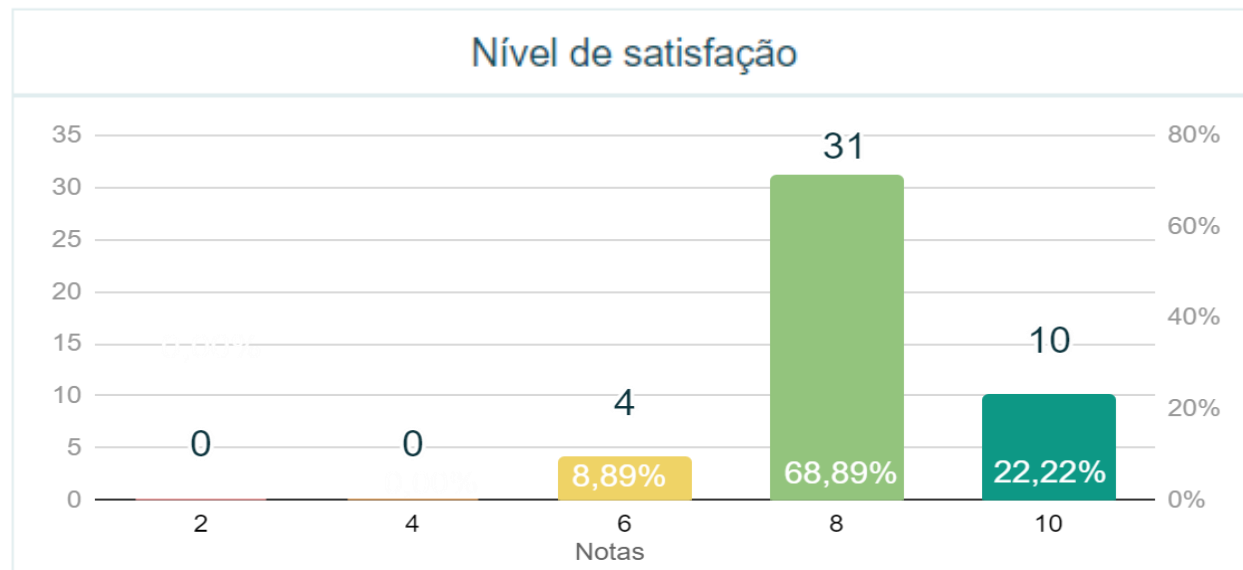


45

Nota geral da Seplag



8,3



Comentários



“Otimizar o atendimento das demandas de forma **mais célere**, bem como promover melhorias quanto a questão da **continuidade das ações corporativas** emanadas [...]”

“[...]” Necessidade fortalecer e **estreitar os canais de comunicação com as setoriais** [...]. Considerar o cenário e especificidade das setoriais [...]. Redução do tempo para resolução dos problemas [...]”

“Nos últimos anos a Seplag **tem melhorado muito na sua comunicação e atendimento** em geral, esclarecendo dúvidas e auxiliando em todos sistemas.”

“[...]” seria importante um maior apoio à **gestão de processos**. A capacitação para a **nova Lei de licitação**, além de **reciclagem para os gestores e fiscais de contratos** é uma urgência.”

Gestão e assessoramento dos sistemas corporativos de compras

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Órgãos/entidades participantes

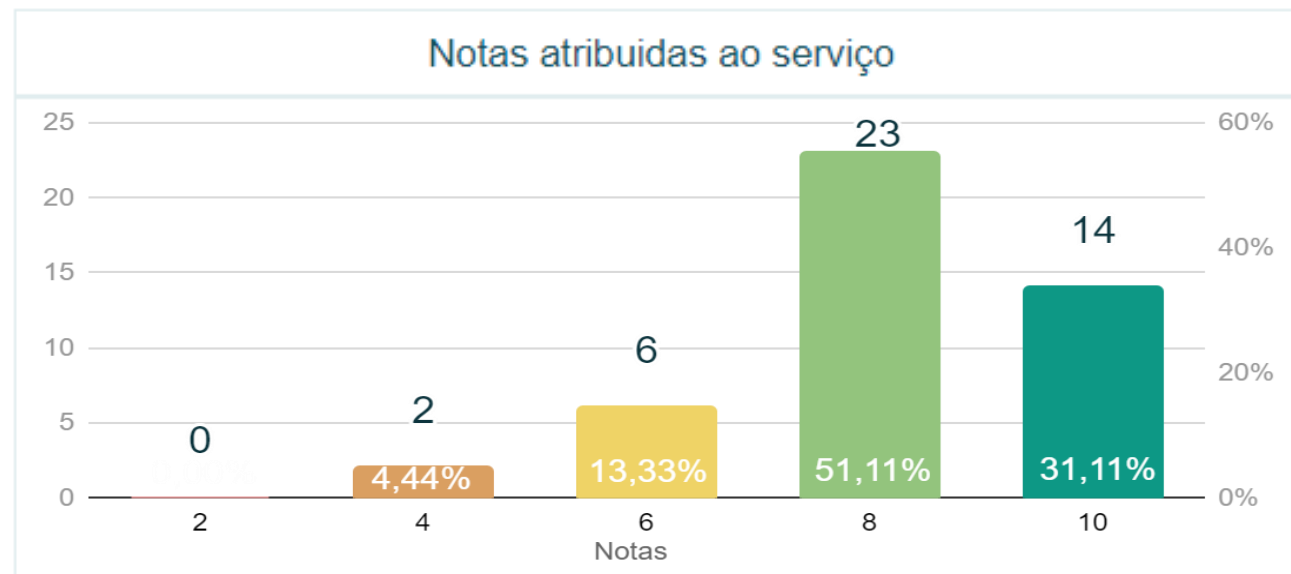


45

Nota geral do serviço



8,2



Comentários

“O **Sistema** [...] atende a todas as demandas existentes.”

“Sempre que buscamos informações [...] temos bom êxito. No entanto, os **ramais de atendimento SEPLAG** demoram muito para atender [...].”

“[...] oferece com **eficiência**, suporte e apoio com orientações que transmitem total **segurança** na operacionalização dos sistemas de compras:[...]”

“[...] **lapso de disponibilidade de atas** para alguns itens de suprimento”

“O processo de planejamento de aquisições pode ser melhorado de modo a **se tornar sincronizado com o processo de planejamento orçamentário** [...]. A **qualidade dos produtos** das atas de registros de preços pode melhorar [...].”

- Início
- Perfil
- Seplag
- Cogec**
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Gestão do cadastro de fornecedores

Órgãos/entidades participantes

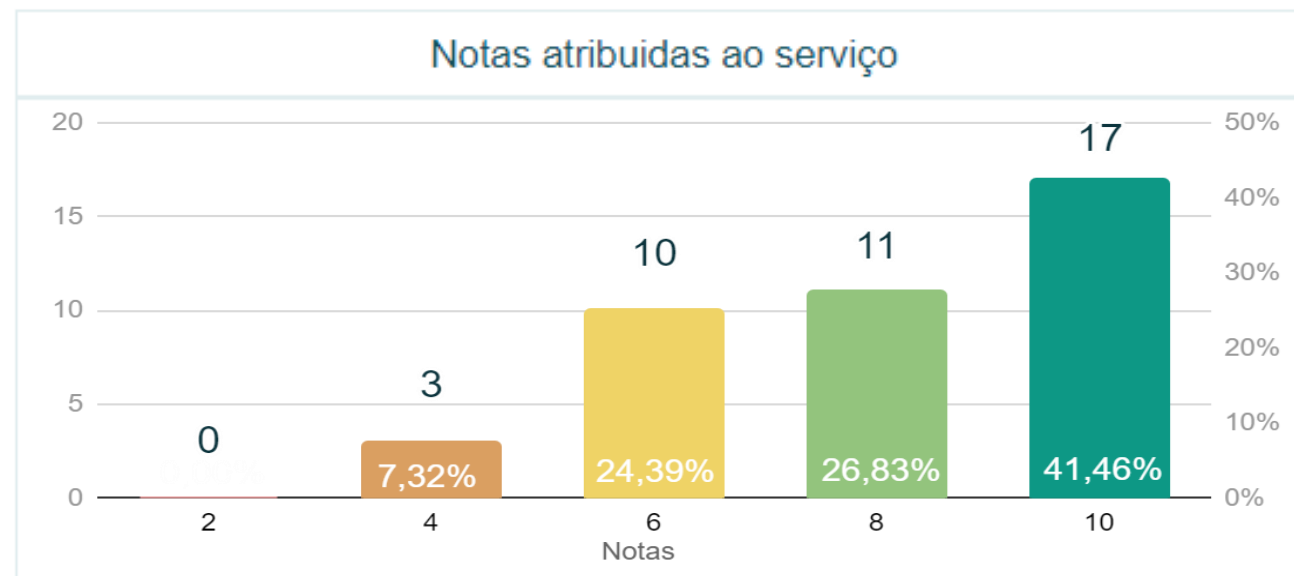


41

Nota geral do serviço



8,0



Comentários

“Os cadastros são realizados de **forma célere, inclusive com retorno aos interessados.**”

“[...] **desatualização do cadastro**, pois muitas vezes o sistema não atualiza o cadastro o que acarreta dificuldade na comunicação com o Fornecedor.”

“[...] atualização do CRC [...], leva **mais de 88h.**”

“[...] melhorar a interação do **sistema da PGE** [...].”

“**Serviços prestados com eficiência**, trabalha na atualização do cadastro de fornecedores, para que não ocorra inconsistências na prestação de contas[...]”

“Melhorou muito! **Antes era mais complicado** para conclusão do cadastros e demorava demais”

“[...] **disponibilizar os documentos** do cadastro dos fornecedores para as setoriais.”

Provimento de Cargo em Comissão e Movimentação de Pessoas

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Órgãos/entidades participantes

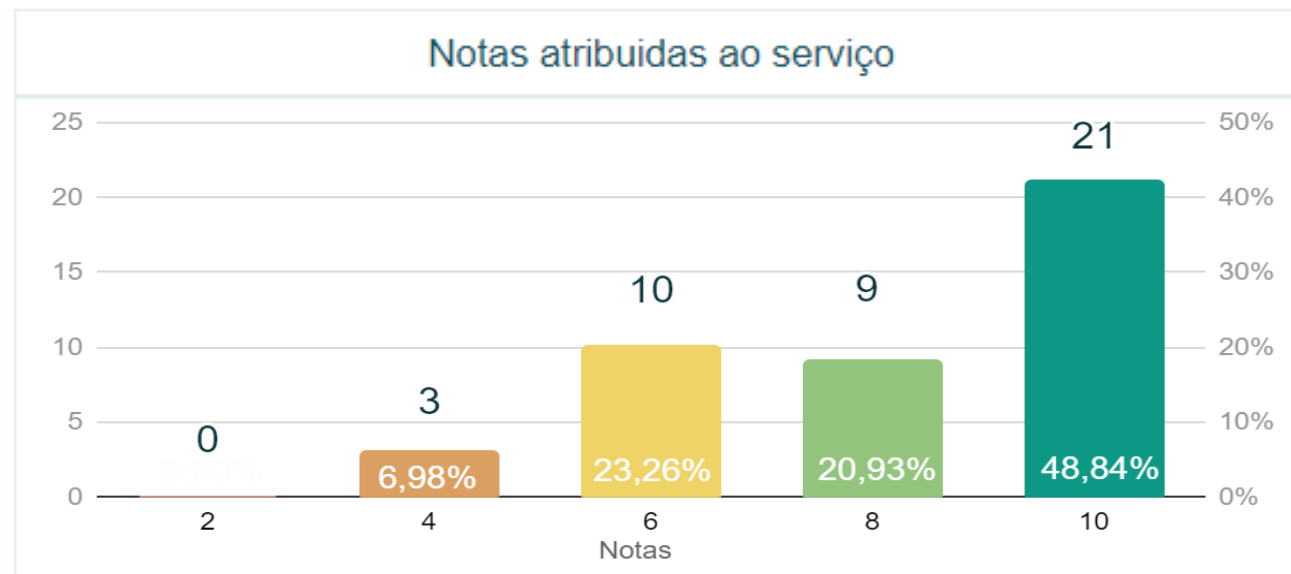


43

Nota geral do serviço



8,2



Comentários



“A equipe é bastante atenciosa, porém percebemos **uma certa demora** nas aprovações e retornos.[...].”

“Há várias situações que precisam ser melhoradas: **padronização nas análises dos processos** de movimentação de pessoal; descrição de procedimentos a serem adotados [...]; **celeridade** no fluxo de procedimentos de registro e autorização nos sistemas SCC e SGDOC..”

“A **ausência de um treinamento** referente ao Sistema de Cargo Comissionado – SCC/SGP [...]”

“[...] **falta da formalização** das orientações dadas [...]”

“O sistema deve oferecer opção de preenchimento da **declaração de bens**. E, embora os dados estejam nos sistemas de vez em quando, a Seplag solicita informações sobre **quantitativo de cargos ocupados**.”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Folha de Pagamento e Consignados

Órgãos/entidades participantes

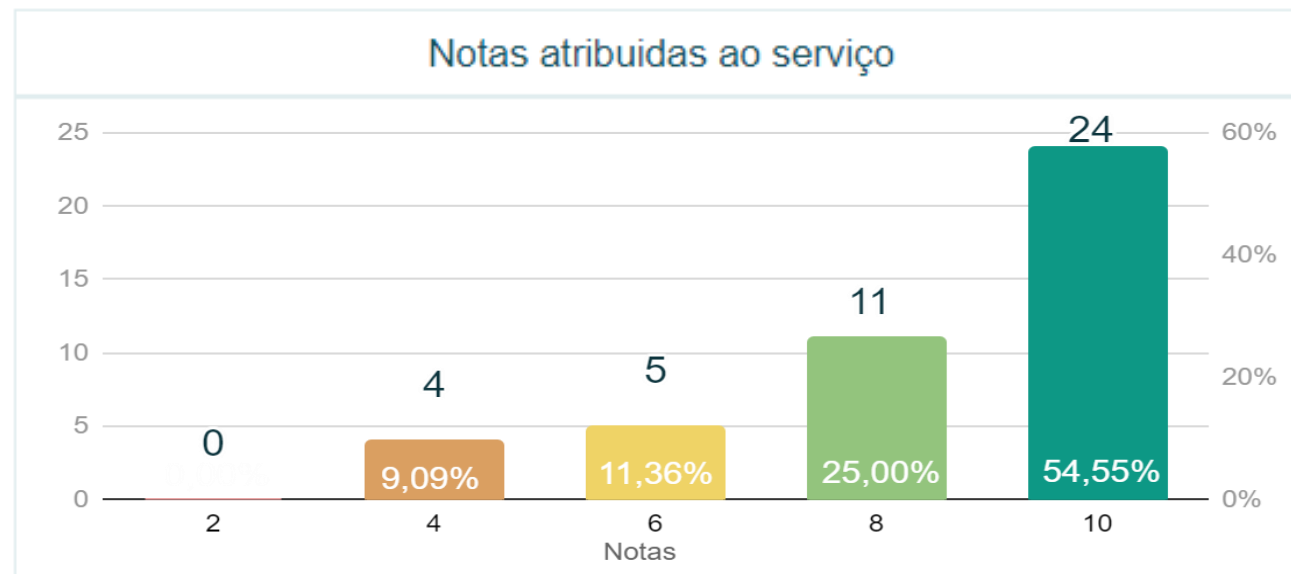


44

Nota geral do serviço



8,5



Comentários

“A equipe do setor **prontamente nos atende** nas dúvidas sobre a matéria e dá agilidade nos processos.”

“Serviços prestados com **equipes competentes, eficientes e constantemente** prontos a dirimir dúvidas e solucionar problemas com muita presteza [...]”

“[...] Sobre **consignados necessita de maior clareza nas informações** para que possamos gerenciar na setorial.”

“**Dificuldades na operacionalização do sistema** e na comunicação com a equipe da SEPLAG ; **Não interligação do sistema da folha com o E-SOCIAL** e adequação as normas da CLT.”

“Em relação a folha de pagamento; o sistema [...] não está adaptado para atender todas as demandas relativas as questões de **Pensão de Alimentos**. [...]”

Concursos, Plano de Cargos e Carreira e Desenvolvimento de Pessoas

- Início
- Perfil
- Seplag
- Cogec
- Cogep**
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Órgãos/entidades participantes

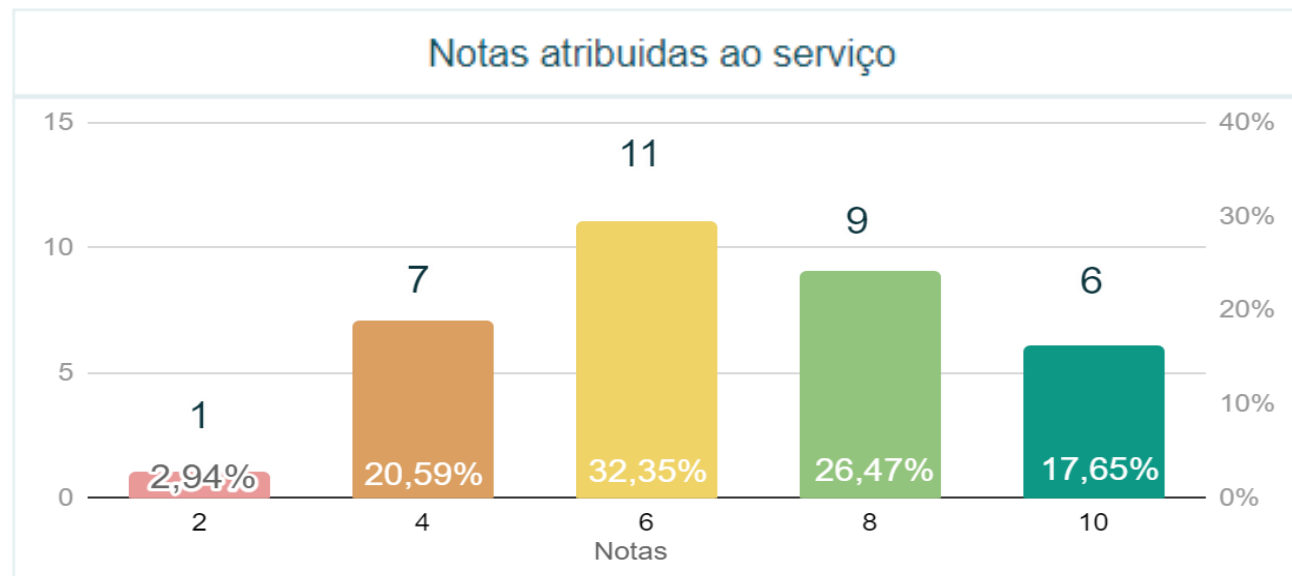


34

Nota geral do serviço



6,7



Comentários



“Pode **melhorar a agilidade** na análise de processos, retorna muitas vezes com indagações que podem ser esclarecidas rapidamente.”

“[...] Em relação a temática concursos, [...] **dar conhecimento aos normativos e fluxos de procedimentos** [...] sugerimos que **sejam ofertados** [...] **cursos** relacionados a processos/assuntos específicos que dependam [...] da Seplag ”

“[...] precisam ser melhoradas: **política integrada** de desenvolvimento de pessoas [...]; padronização e clareza de **procedimentos normativos e legais** sobre convocação e nomeação de servidores; [...] **desatualização do estatuto** do servidor público [...]; planejamento e execução integrada de **capacitação para os servidores** [...]; definição corporativa de política de **teletrabalho** [...]; **carreira de assistente administrativo** [...]”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Gestão de Terceirização

Órgãos/entidades participantes

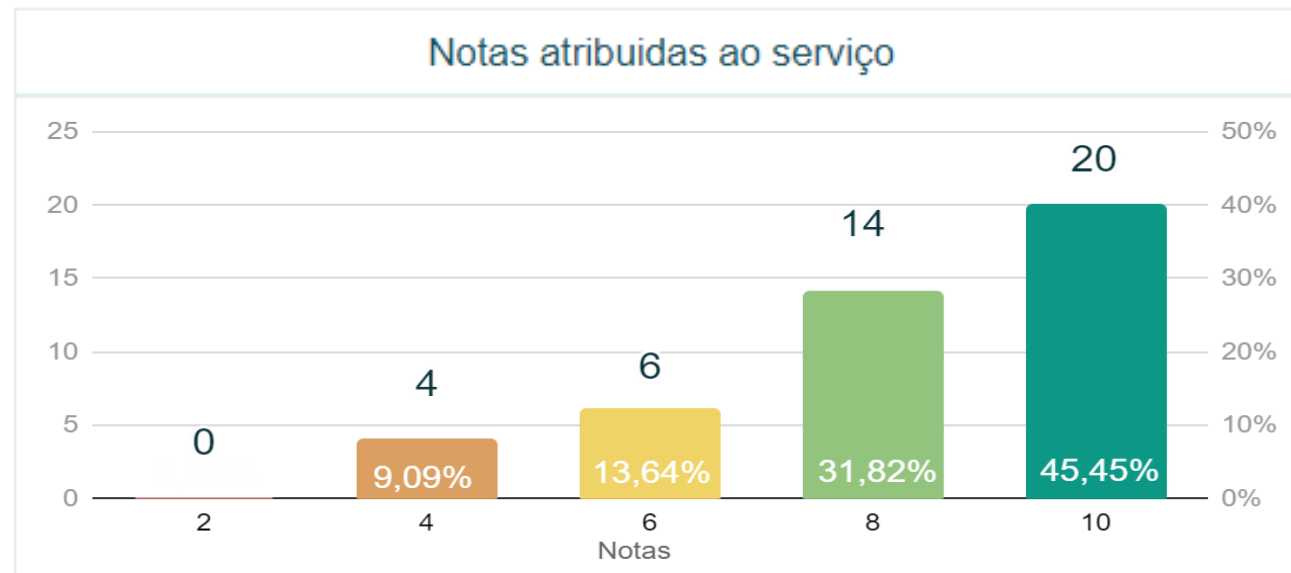


44

Nota geral do serviço



8,3



Comentários



“[...] fornecimento de **relatórios gerenciais** no SISTER.”

“[...] **atendimento com qualidade** de modo solucionar problemas, atendendo prontamente a demanda [...]. Porém, quando se trata do sistema há alguns pontos que se encontram engessando as atividades da Setorial. [...]. **Alocação de colaboradores em lote**. [...] A **exclusão de alocação ou deslocação**. [...] A **troca de função** dentro do contrato. [...]

“Os processos vem sendo analisados de **forma ágil e satisfatória**.”

“Tem melhorado, mas [...] é preciso **ampliar a comunicação** com as setoriais. Talvez com a criação de um **área de atendimento** às Secretarias.”

“A sugestão é de **promoção de treinamentos** sobre o SISTER e demais etapas do processo de Gestão da Terceirização.”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Gestão de Bens Móveis, de Consumo e Logística

Órgãos/entidades participantes

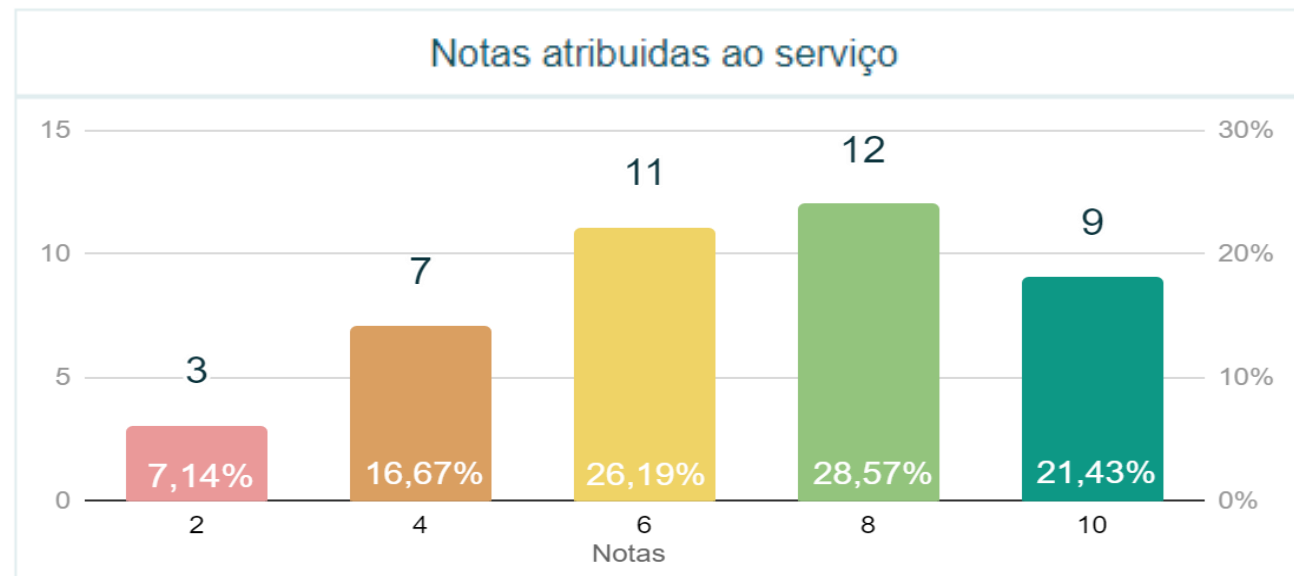


42

Nota geral do serviço



6,8



Comentários

“A nota decorre do fato do setor **não apresentar maior clareza e prontidão**, no tocante às dúvidas. Assim como serem **insuficientes os treinamentos e capacitações.**”

“As **contas do sistema SGBM são divergentes das contas contábeis (SIAFE)**, sendo necessário trabalhar com planilha em excell paralelamente. Como ponto positivo, o sistema de gestão de Bens e Imóveis é compatível e integrado com o sistema contábil (SIAFE).”

“[...] retorno da visualização da informação **quilometragem (KM) rodados** no hodômetro das viaturas da PMCE no aplicativo **TicketLog.** [...]”

“**Demora na resolução de chamados**, sistema com **pouca transparência e autonomia**, impossibilidade da instituição de **gerar alguns relatórios** sendo necessário sempre solicitar a Seplag, ”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Gestão de Bens Imóveis

Órgãos/entidades participantes

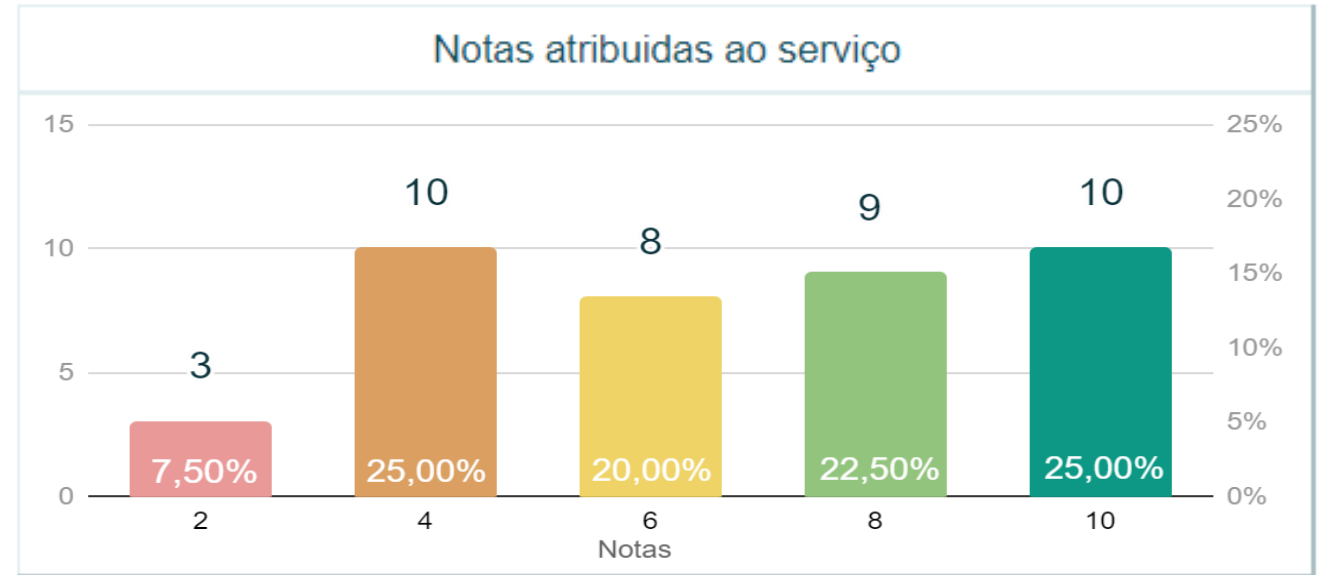


40

Nota geral do serviço



6,7



Comentários

“Atendimento **não resolutivo**, e ausência de disposição na implementação de **melhorias no sistema**, que está ultrapassado. Comunicação incipiente do **patrimonial com o contábil**.”

“O sistema utilizado para **cálculo de depreciação** dos bens imóveis **não leva em consideração o valor residual** e ignora o decreto ao calcular a depreciação de forma **proporcional** aos dias do mês.”

“[...] deveria dispor de **peçoal técnico específico para efetuar atividades de Avaliação de Imóveis, Laudos Técnicos**, entre outros, para que sejam realizadas as devidas atividades concernentes às atualizações e regularização que são necessárias no SGBI. ”

“[...] sistematizar, estruturar e fazer funcionar o **condomínio do Edifício Seplag**:[...]”

Planejamento Governamental (PPA) e da Gestão por Resultados

Início
Perfil
Seplog
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Órgãos/entidades participantes

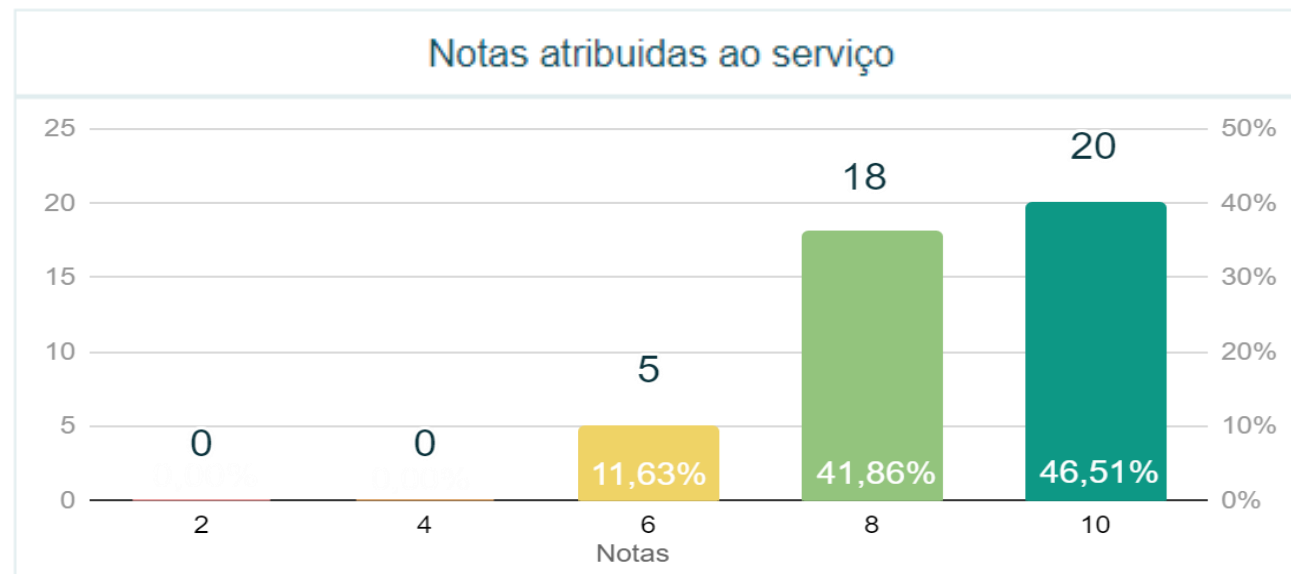


43

Nota geral do serviço



8,7



Comentários

“Os **sistemas atendem** às nossas necessidades e as equipes tanto do PPA, como do AR estão sempre **à disposição para nos atender** com cordialidade.”

“**Deveria ter relatórios e boletins mensais** [...]. Geralmente temos essa Avaliação apenas fim do ano ou no final do PPA. [...] os **prazos das solicitações geralmente são curtos** e com instrumentais **poucos intuitivos**. [...]”

“Falta uma **integração entre os dois instrumentos**. É necessário sistematizar a GPR dentro do Sistema de acompanhamento do PPA (SIMA). Atualmente a **GPR é realizada por meio de planilha**.”

“[...] estrutura do PPA, como instrumento norteador das ações governamentais, é um instrumento **complexo e extenso** e as vezes difícil de compreender e assimilar por [...] áreas internas das setoriais [...]”

- Início
- Perfil
- Seplag
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo**
- Cofip
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Gestão Orçamentária (LDO, LOA, alterações)

Órgãos/entidades participantes

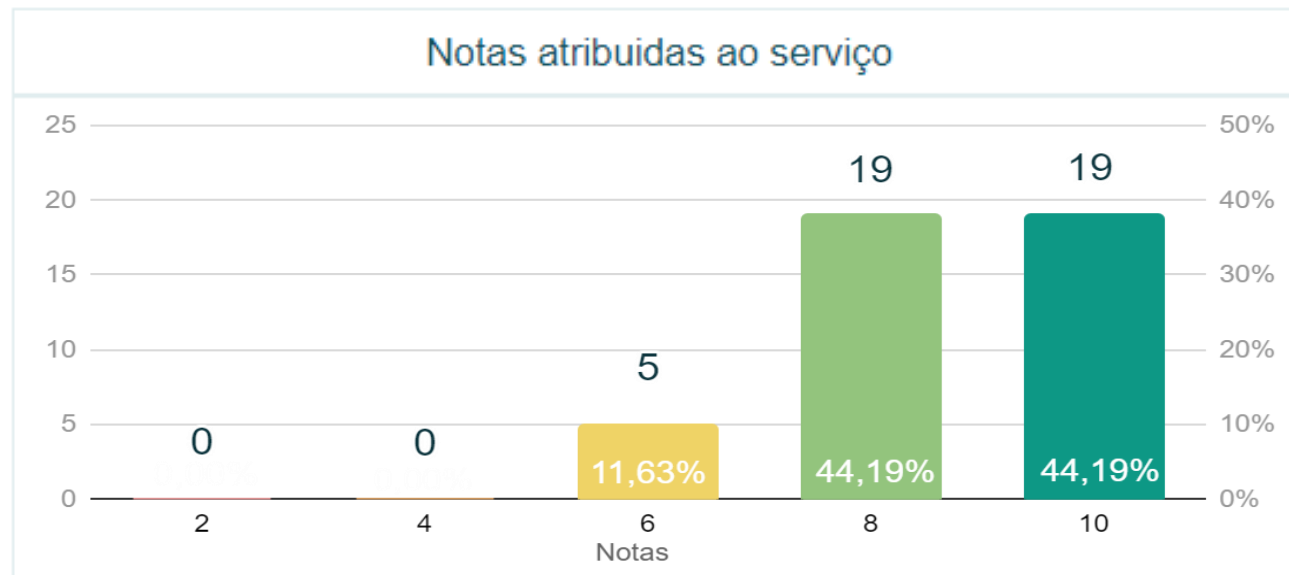


43

Nota geral do serviço



8,7



Comentários



“O suporte por parte da equipe da Seplag na elaboração dos instrumentos da gestão orçamentária atende às necessidades e a **equipe da Seplag sempre disponível e acessível**. O **sistema atende perfeitamente**.”

“[...] Ponto a ser melhorado nas alterações, é a **visão dos impactos durante o início da execução orçamentária em relação aos superávits**”

“[...] O que não fica claro são os **prazos para alterações orçamentárias**. Após a data de corte da Seplag, as próximas datas não são mensuráveis [...] As **alterações, quando envolvem criação de ações, são muito lentas e, infelizmente, quando surgem, são urgentes e não planejadas** [...].”

- Início
- Perfil
- Seplag
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip**
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Gestão de Investimentos (MAPP)

Órgãos/entidades participantes

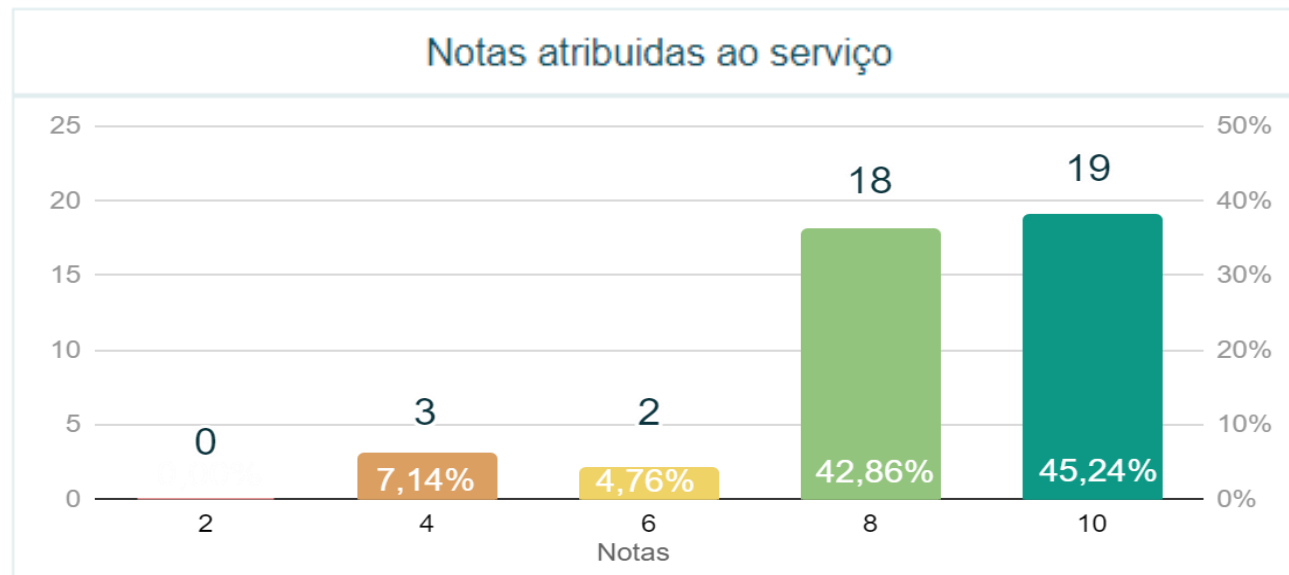


42

Nota geral do serviço



8,5



Comentários

“O suporte da equipe da Seplag **atua sempre com a urgência que precisamos**. Quanto ao **sistema, responde bem** na execução e apresenta informações e gráficos.”

“A gestão do Mapp raramente deixa a desejar. As equipes são rápidas, **inclusive fora de horário comercial**. O que dificulta a operação é a **data de reunião de mapp** para inclusão de valores e data de abertura dos sistemas no início do exercício..”

“O sistema deveria ser **mais dinâmico no tocante ao detalhamento físico,[...]**”

[...] funcionalidade do sistema, a capacitação periódica oferecida pela equipe da Seplag as setoriais e a **celeridade nos retornos**. Como sugestão pra melhoria do Sistema SIAP/MAPP a **criação de novos relatórios de acompanhamento** para facilitar a gestão.”

- Início
- Perfil
- Seplog
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip**
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Gestão de Limites Financeiros (Cogerf)

Órgãos/entidades participantes

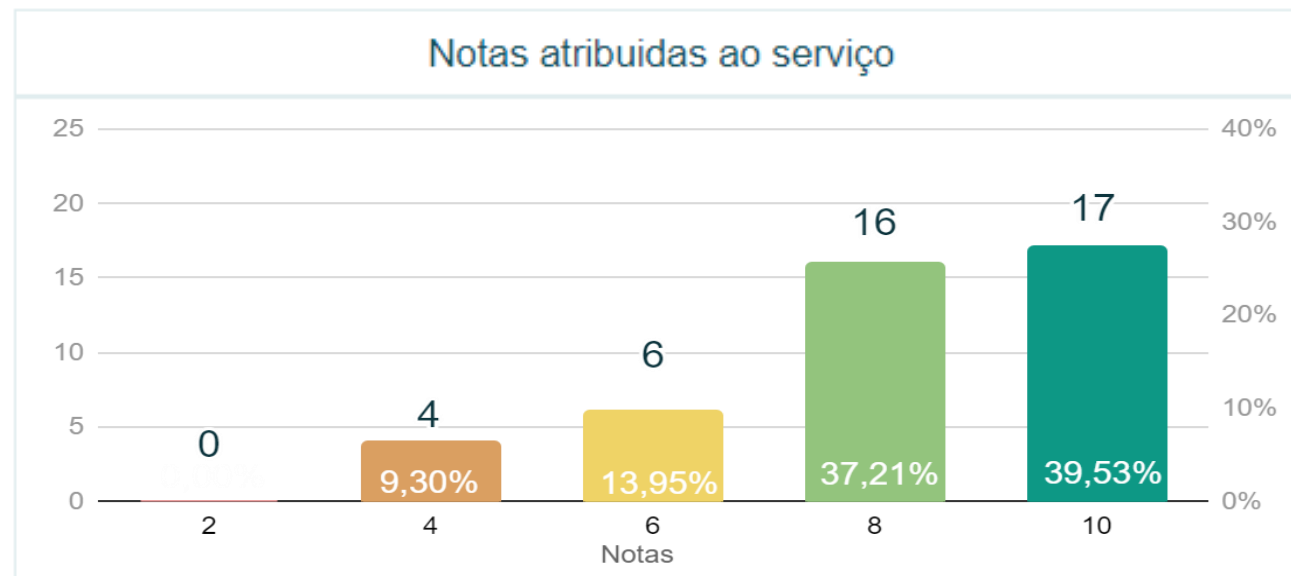


43

Nota geral do serviço



8,1



Comentários



“**Limitação relativa quantitativo de solicitações simultâneas.** Se faz necessário uma modificação no sistema que nos possibilite que após solicitação em andamento possamos **realizar remanejamentos de itens para darmos continuidade na parcela.**”

“Apesar do dinheiro ser escasso, a **equipe sempre atenciosa** e os procedimentos são muito adotados sempre **foca no resultado positivo dos órgãos**”

“Os **sistemas são claros** quanto a entrada em pauta, deferimento ou indeferimento. Sinto falta de um **canal oficial para informar urgências** ou melhores explicações de sucessivos indeferimentos de pedidos de limite.”

“[...] funcionalidade do sistema Cogerf, **reuniões com o grupo técnico de contas (GTC)** e reuniões semanais de aprovação de limites pelo Cogerf.”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Captação de recursos e alianças público-privadas

Órgãos/entidades participantes

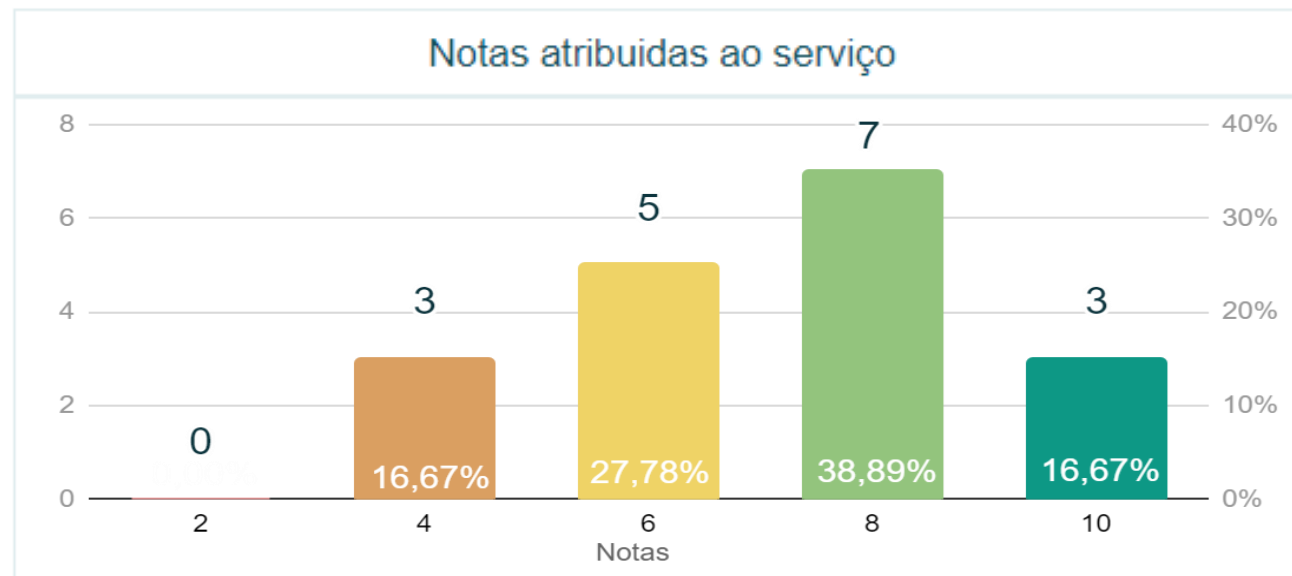


18

Nota geral do serviço



7,1



Comentários



“Quando houve necessidade a Seplag sempre foi **nossa parceira**”

“Não é satisfatória a **interlocução com outros atores envolvidos** no processo.”

“[...] melhorar o apoio em dar **instruções para Carta Consulta.**”

“**Desconhecimento deste serviço** [...]”

“**Muito passiva.** Precisa trabalhar em cima de um plano ativo de busca e formalizações.”

“[...] a Seplag poderia identificar **oportunidades de captação de recursos** e informar a todos os órgãos.”

“[...] poderia ser otimizada com a identificação de **diversas fontes de financiamento nacionais e internacionais** [...] o **CGPPP** poderia ser mais atuante na análise da gestão das referidas PPPs pelas setoriais.”

- Início
- Perfil
- Seplog
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip
- Cocap**
- CPCOP
- Comge
- Coget
- Cotec
- Considerações

Contratos de gestão

Órgãos/entidades participantes

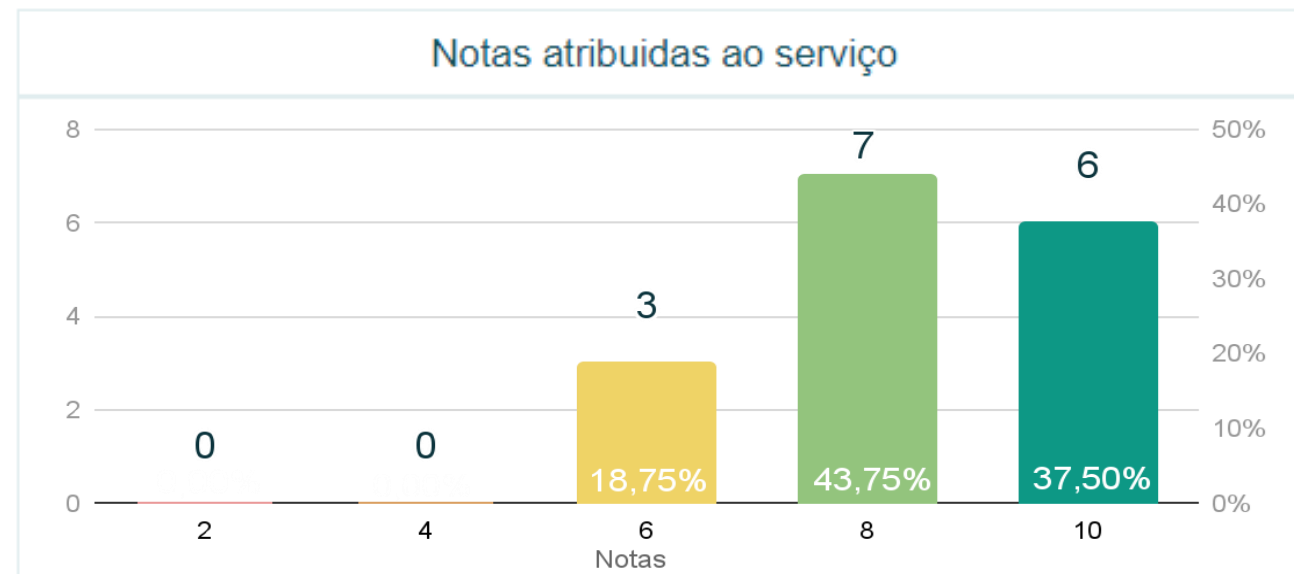


16

Nota geral do serviço



8,4



Comentários

“Equipe atenciosa e de **pronto atendimento**. Suporte de **qualidade**.”

“Os contratos de gestão [...] foram celebrados no prazo e os **serviços da SEPLAG** contribuíram para isso.”

“Acompanhamento e presença **conjuntas**”

“Melhoramento das etapas de acompanhamento dos contratos, **definir controle de prazos**.”

“Sugiro que a SEPLAG **ofereça capacitações periódicas** e a cada atualização [...]”

“Poderia ter **mais relatórios** disponíveis”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Gestão dos Projetos de Combate à Pobreza (Fecop)

Órgãos/entidades participantes

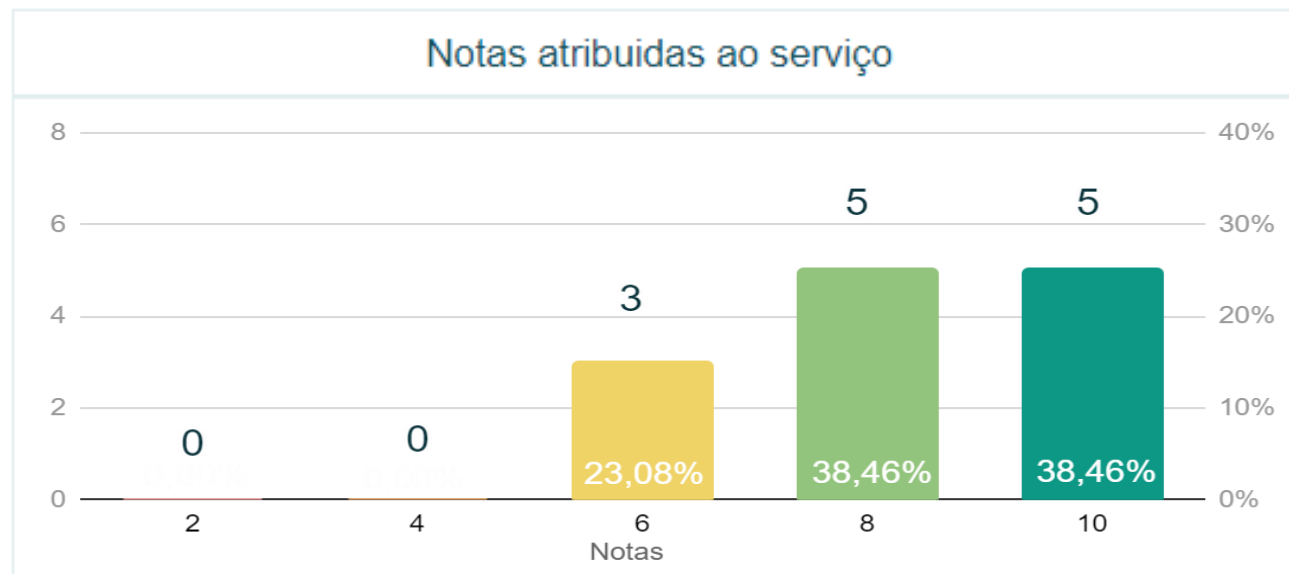


13

Nota geral do serviço



8,3



Comentários



“[...] incrementar o Sistema Fecop, de forma que seja possível **gerenciar, estruturar processos e criar um planejamento efetivo** para um controle mais eficaz do Fundo. [...] **reunir os articuladores das Setoriais** e técnicos responsáveis [...]”

“O sistema muitas vezes **não permite observações**, melhorar também **orientações sobre métricas, parâmetros** para um melhor monitoramento [...]”

“[...] a equipe do FECOP são **extremamente solícitos, técnicos e competentes**. Além disso, o Fecop contém um **fluxo definido e uma gestão transparente**, "interativa" e organizada. [...]”

“ [...] salienta-se que a **agilidade da gestão no atendimento das demandas** apresentadas pela setorial e que cada vez mais sejam priorizados projetos de maior impacto no combate a pobreza [...]”

Início
Perfil
Seplog
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Desenvolvimento Institucional

Órgãos/entidades participantes

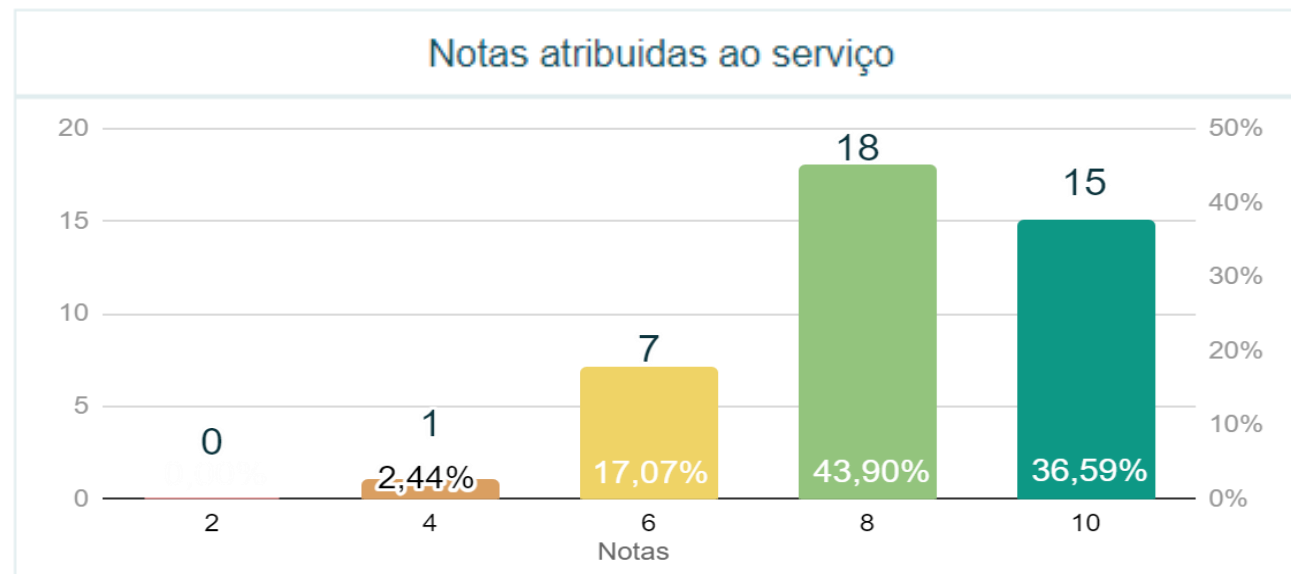


41

Nota geral do serviço



8,3



Comentários



“**Capacitação, organização e conhecimento** da equipe excelentes.”

“Suporte da equipe da Comge, através dos **diferentes canais de atendimento**: grupos de WhatsApp, telefone. Em relação ao Suite, a **demora na liberação dos acessos** [...]. Sobre o **Planejamento Estratégico, falta suporte para a elaboração** do documento. Realizar reuniões de alinhamento com as Codips a fim de **fortalecer a Rede de Modernização.**”

“[...] satisfatório o assessoramento quanto a **estrutura organizacional e gestão Gov.br.** [...] dar uma maior atenção aos processos de **planejamento estratégico** [...]. Além disso, necessita-se um maior suporte sobre **gestão de processos/fluxos.**”

“A **área é muito sobrecarregada** não tem a disponibilidade desejada, mas todos são **atenciosos** e dentro do possível atendem nossas necessidades.”

- Início
- Perfil
- Seplog
- Cogec
- Cogep
- Coset
- Copat
- CPGER
- Cogeo
- Cofip
- Cocap
- CPCOP
- Comge
- Coget**
- Cotec
- Considerações

Gestão Estratégica de TIC

Órgãos/entidades participantes

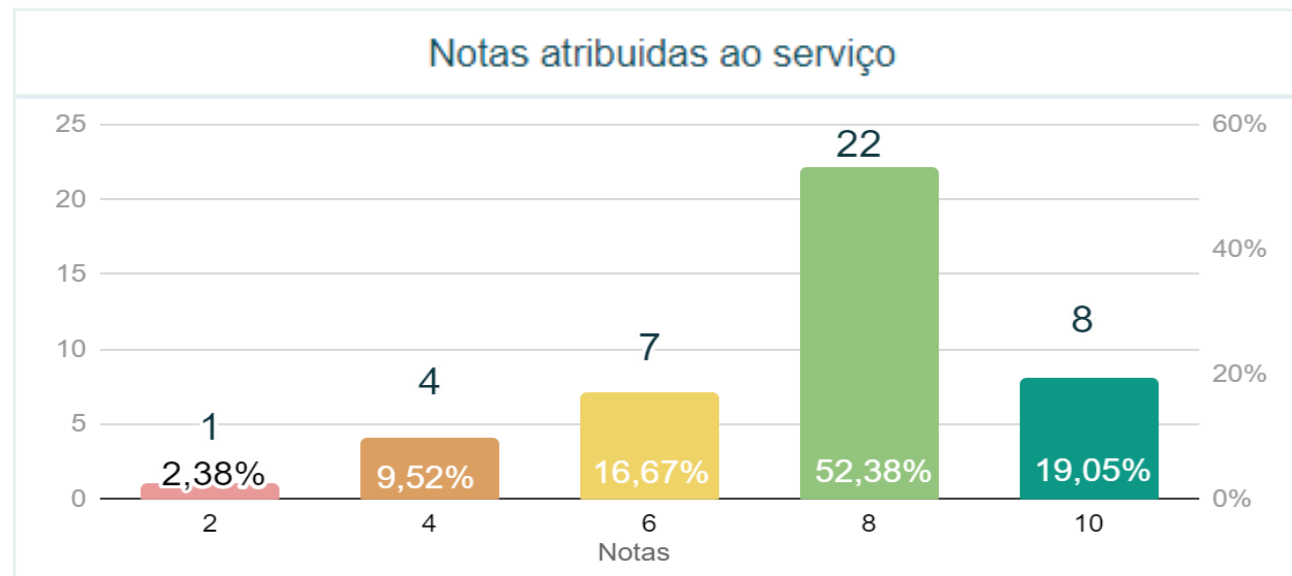


42

Nota geral do serviço



7,5



Comentários



“Necessita de **portal onde tivesse os resumos das diretrizes..**”

“[...] seria interessante um **portal com modelos de documentos** (TRs, outros) para que ocorra a padronização pelos órgãos do Estado.

“[...] mais **ações nas áreas de Cyber Segurança e Privacidade de Dados (LGPD)**. O Governo precisa amadurecer mais nesse sentido.[...]”

“Falta **divulgação de soluções utilizadas por órgãos com maior autonomia/modernidade em TI**, desta forma, outros órgãos menos desenvolvidos poderiam adotar soluções mais inovadoras.[...]”

“[...] **lentidão dos processos de aquisições de TIC; padronização de soluções tecnológica** para automação de escritório, desenvolvimento de sistemas, hospedagem, infraestrutura [...]”

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Atendimento Corporativo

Órgãos/entidades participantes

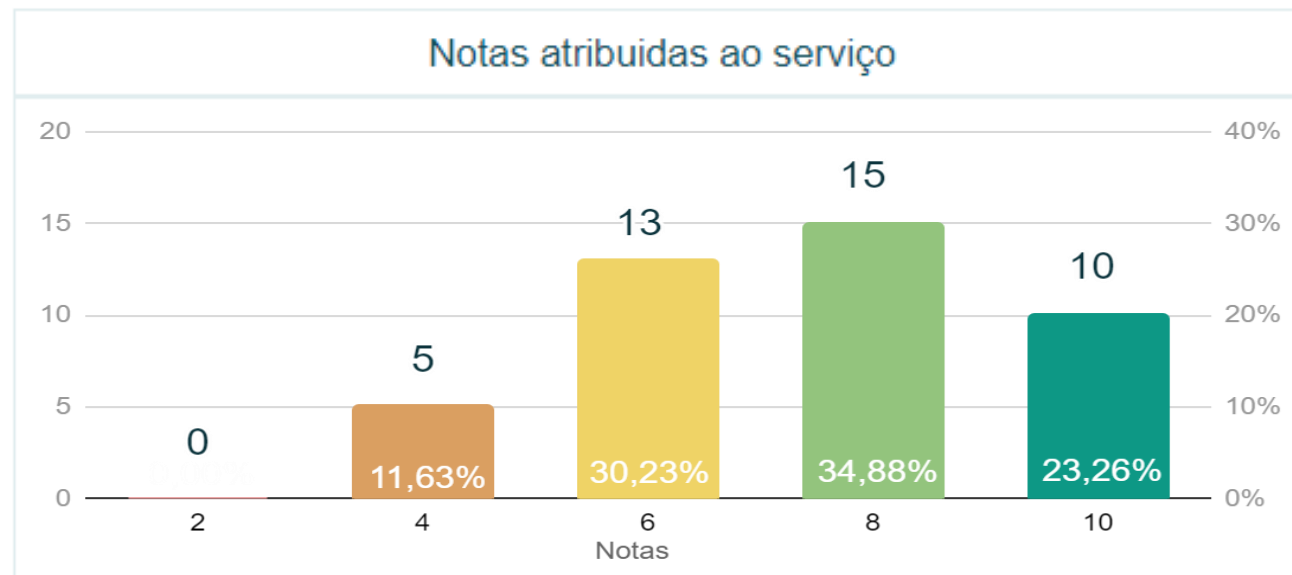


43

Nota geral do serviço



7,4



Comentários



“**Demora** nas respostas. Levam **mais de 24 horas ou 48 horas** para o atendimento das demandas, atrasando o processo interno da Secretaria.”

“[...] **lentidão** no processo de atendimento **via e-mail** atendimento@seplag.ce.gov.br.”

“Louvamos a prestimosidade do atendimento, mas especificamente **o sistema SUITE tem sido objeto de muitas reclamações** dos usuários.”

“O atendimento do *call center* de sistemas, **algumas vezes, não resolve o problema e nem tira a sua dúvida**”

“Necessário **melhorar os canais de acesso ao suporte**, com **manuals** de uso das ferramentas e suporte técnico quanto ao **desenvolvimento de acesso a api**s.”

Início

Perfil

Seplag

Cogec

Cogep

Coset

Copat

CPGER

Cogeo

Cofip

Cocap

CPCOP

Comge

Coget

Cotec

Considerações

Destaques da pesquisa

91% dos participantes atribuíram 8 ou 10 como nota geral da Seplag

Nota geral da Seplag (8,3) convergente com a nota média dos serviços (7,9)

70% dos órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual participaram

3 órgãos enviaram **múltiplas respostas** que foram removidas

70% dos participantes registraram motivo(s) para a nota atribuída

Há avaliações com **notas 2 ou 10 sem o registro de comentários**

Início
Perfil
Seplag
Cogec
Cogep
Coset
Copat
CPGER
Cogeo
Cofip
Cocap
CPCOP
Comge
Coget
Cotec
Considerações

Próximos passos





CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO E GESTÃO