

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES DA SEMACE 2019

APRESENTAÇÃO

A SEMACE, ciente da importância que o Licenciamento, Fiscalização e o Monitoramento Ambiental tem para o Estado e para a Sociedade, tem sempre buscado formas de otimizar e melhorar a relação com o empreendedor para promover o desenvolvimento econômico de forma socialmente justa e ambientalmente responsável.

Tornar o processo de licenciamento mais célere, transparente e eficaz tem sido uma das principais prioridades da nossa Gestão. Dar voz àqueles que diariamente necessitam dos serviços prestados pela Autarquia é uma das formas de sinalização do quão assertivos temos sido na busca por uma melhoria de efetividade dos trabalhos desenvolvidos na Semace.

A realização da Pesquisa de Satisfação anual com o cliente tem se constituído ferramenta essencial, desde 2016, para a manutenção de melhorias nos processos do órgão, em especial, nos relativos ao licenciamento ambiental. Saber o que o usuário dos nossos serviços pensa ajuda-nos a revisar procedimentos na busca por métodos de proporcionar uma melhor experiência para o requerente.

Em Dezembro de 2018 foi aplicada a presente pesquisa cujos resultados têm servido como instrumento fundamental para a melhoria contínua da SEMACE.



Carlos Alberto Mendes Júnior

SUPERINTENDENTE

RESULTADOS

A pesquisa de satisfação foi realizada entre 14/12/2018 e 31/12/2018 (incluindo piloto).

O questionário foi enviado para 5.474 e-mails de clientes extraído da plataforma de licenciamento da Semace.

Ao todo, 713 indivíduos entraram no link para a pesquisa (14 selecionaram

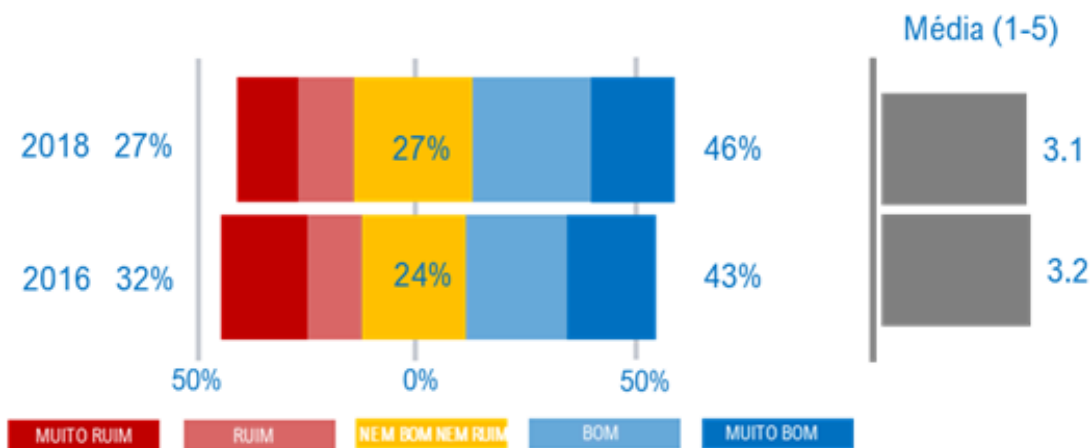
a opção de excluir). Recebemos 395 respostas para a primeira pergunta (taxa de resposta de 7,2%). O número de respostas diminuiu pouco ao longo do questionário. Foram 351 respostas para a última questão substantiva, totalizando uma taxa de resposta de 6,4%.

Avaliação da SEMACE

A primeira questão pede ao respondente para avaliar a performance da Semace no licenciamento ambiental (Como você avalia o desempenho da SEMACE no licenciamento ambiental?).

As opções de resposta eram de 1 a 5 estrelas (escala de 5 pontos). A média foi de 3,2 estrelas (e mediana foi 3). Em 2016 a avaliação foi 3,1 em média (e mediana foi 3).

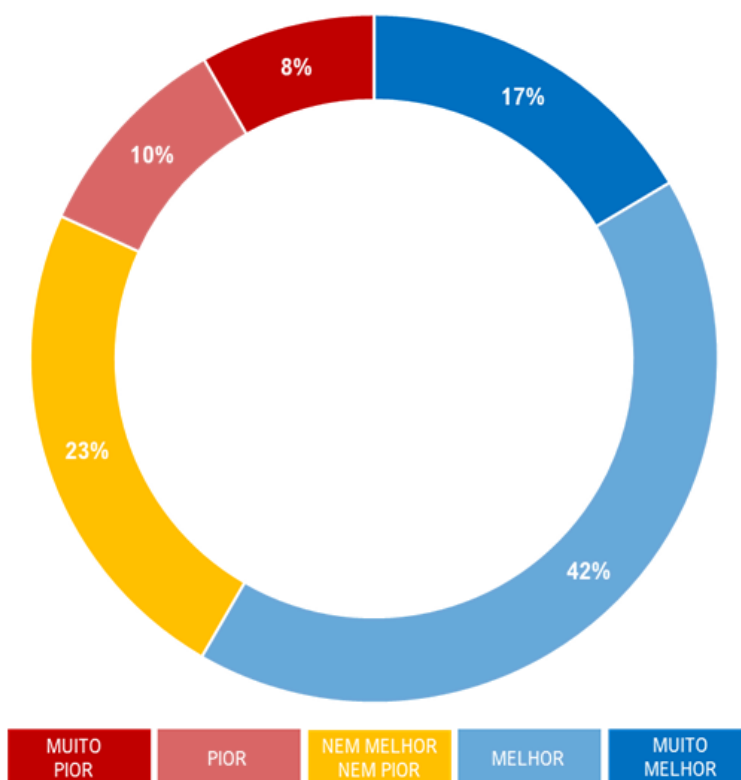
GRÁFICO 1. Atribuição de estrelas à performance da SEMACE no licenciamento ambiental - de 1 (muito ruim) a 5 (muito bom)



As pessoas foram inquiridas a comparar o processo de licenciamento ambiental mais recente com o(s) anterior(es), quando aplicável. A questão não era aplicável a 4,5% dos respondentes. Para as demais 401 pessoas que responderam a questão,

a avaliação da maioria foi de que o processo melhorou (58.4%), em contraste com 18.2% que responderam que houve uma piora no processo de licenciamento ambiental.

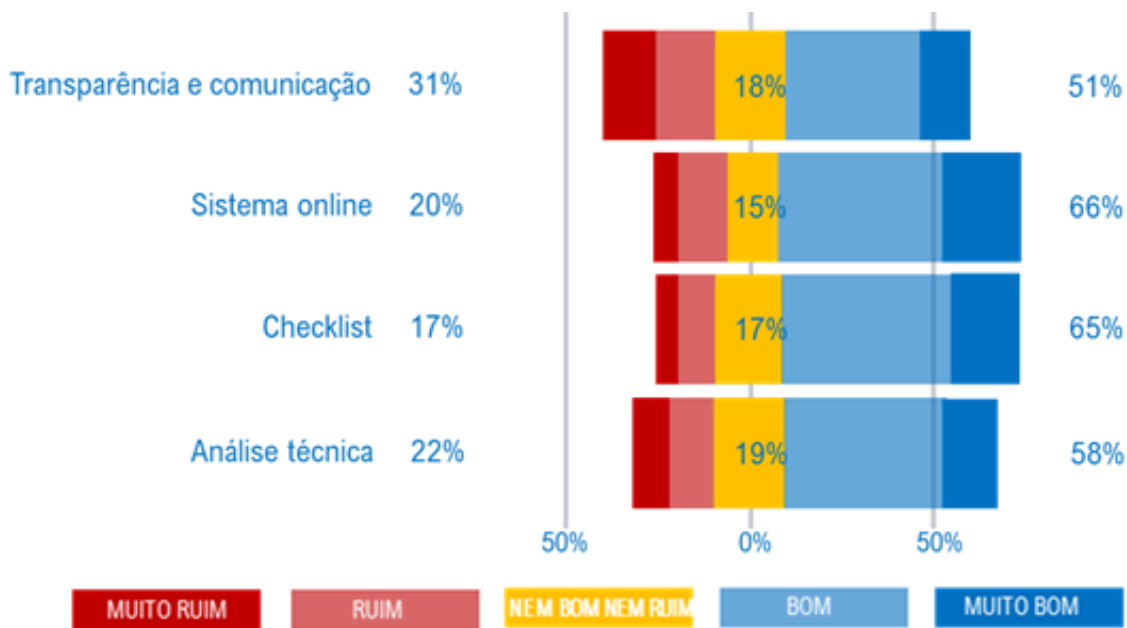
GRÁFICO 2. Comparação dos respondentes sobre o processo de licenciamento ambiental mais recente em relação a processos anteriores



Os diferentes aspectos que envolvem o processo de licenciamento ambiental da SEMACE foram avaliados em uma escala Likert de cinco pontos e estão demonstrados no gráfico abaixo, classificados da avaliação mais baixa à mais alta em uma escala de 5 pontos (de muito ruim a muito bom). De uma maneira geral, os processos

são bem avaliados, com maioria de avaliação positiva. Mas é possível identificar uma diferença na avaliação e, enquanto o sistema online (Natuur) é o melhor avaliado, com 66% de avaliação positiva, a transparência e comunicação tem uma avaliação significativamente inferior, com 51% de avaliação positiva.

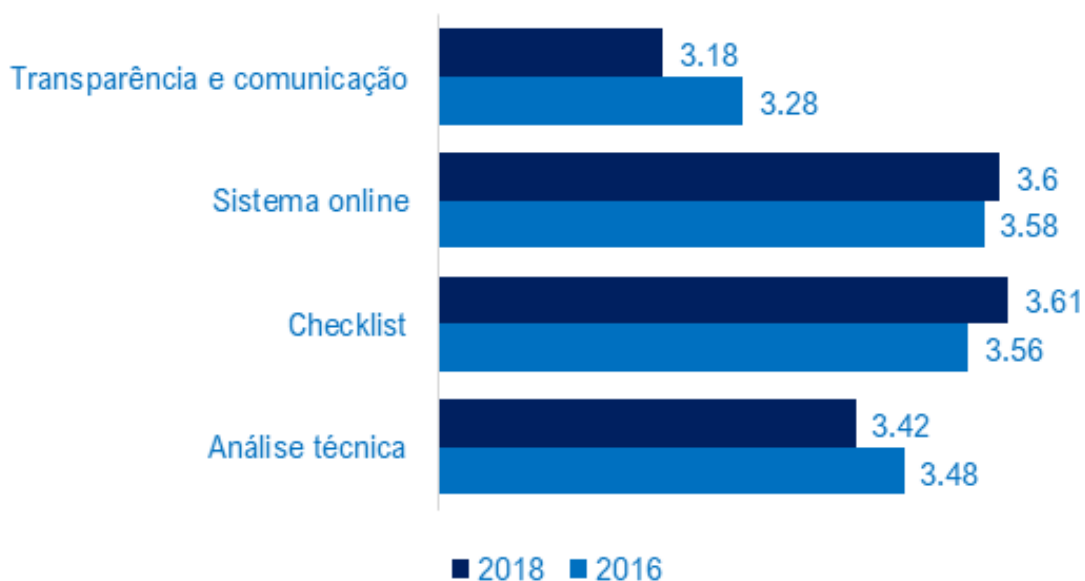
GRÁFICO 3. Processos internos da SEMACE - de 1 (muito ruim) a 5 (muito bom)



Com o intuito de comparar os resultados da pesquisa atual com os resultados obtidos em 2016, apresentamos a seguir um gráfico com a média de pontos (1 a 5) atribuídos a cada um dos processos avaliados em 2016 e 2018. É possível verificar que, houve uma piora na avaliação referente à

transparência e comunicação (de 3.28 em 2016 para 3.18 em 2018) e à análise técnica (de 3.48 em 2016 para 3.42 em 2018). Por outro lado, houve uma melhora na avaliação do sistema online (de 3.58 em 2016 para 3.60 em 2018) e do checklist (de 3.56 em 2016 para 3.61 em 2018).

GRÁFICO 4. Média de avaliação dos processos internos da SEMACE (1 a 5)



Vale destacar que há uma diferença na avaliação da SEMACE quando os respondentes são os próprios empreendedores ou quando se trata de representantes legais (consultores) atuando em nome de uma empresa. De uma maneira geral, os empreendedores avaliam o trabalho da SEMACE de uma maneira mais positiva do que os representantes legais. Os empreendedores avaliam a SEMACE, de uma

maneira geral, com uma média de 3.27 estrelas (de 1 a 5), enquanto os consultores atribuem, em média, 3.0 estrelas. A transparência e comunicação é o processo interno com maior diferença de avaliação entre esses dois tipos de respondentes – enquanto os empreendedores atribuem uma média de 3.24 estrelas, os consultores atribuem 2.89 estrelas a esse processo interno.

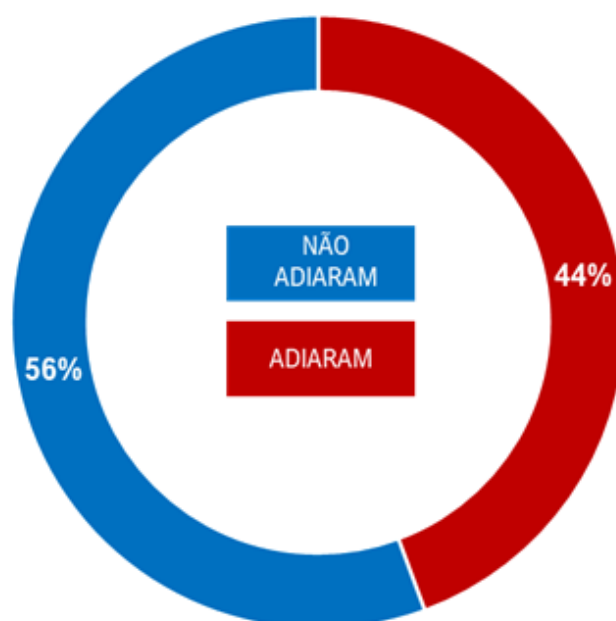
TABELA 1. Classificação da SEMACE por tipo de respondente

	Empreendedor	Consultor
Semace (geral)	3.27	3.00
Transparência e comunicação	3.24	2.89
Sistema online	3.65	3.36
Checklist	3.67	3.37
Análise técnica	3.44	3.28

As regras e possíveis dificuldades para abertura de empresas e obtenção de todos os alvarás, licenças e permissões necessárias influenciam a tomada de decisão sobre empreender ou não. Nesse sentido, 44.4% dos empreendedores

que responderam à pesquisa, relataram que precisaram adiar alguma decisão importante sobre o empreendimento devido ao tempo que o órgão levou para processar a licença ambiental.

GRÁFICO 5. Empreendedores adiaram/não adiaram decisões importantes sobre o empreendimento devido ao tempo que levou para processar a licença ambiental



Como é possível verificar no gráfico abaixo, a maioria dos clientes da SEMACE relataram confiança de que a licença ambiental seria emitida em até dois meses (74.2%). Por outro lado, é possível identificar que, para as licenças concedidas em 2018, em geral se leva 163 dias (5.4 meses) entre o pedido de licenciamento e a sua concessão (mediana). A previsibilidade é um fator importante para os empreendedores conseguirem

decidir de maneira adequada sobre o processo de empreender e, pensando nisso, a SEMACE disponibilizou em seu site uma ferramenta que possibilita a identificação sobre o tempo de concessão de licenças, de maneira interativa, sendo possível identificar o tempo por tipo de licença e por setores. Essa ferramenta está disponível no sítio eletrônico: http://bit.do/semace_dashboard

GRÁFICO 6. Quando os respondentes esperam que sua licença seja emitida

