

# Pesquisa de satisfação com clientes da SEMACE

Relatório

Maio de 2017





O Relatório sobre a Pesquisa de Satisfação com Clientes da SEMACE 2016 foi promovido pelo Programa de Boas Práticas Regulatórias (Good Regulatory Practice – GPR) do Banco Mundial, um programa de desenvolvimento de conhecimento e consultoria desenvolvido conjuntamente por três unidades do Grupo Banco Mundial: Trade and Competitiveness GP (Prática Global de Comércio e Competitividade), DEC's Global Indicators Group (Grupo de Indicadores Globais do Grupo de Desenvolvimento Econômico) e Governance GP (Prática Global de Governança).

A preparação desse relatório foi liderada por uma equipe composta por Tiago Peixoto (Team Leader), Sylvia Solf (Senior Advisor), Bruce MacPhail, Tatiana Moura, Fredrik Sjoberg e Uirá Porã.

## Apresentação

O licenciamento ambiental é um procedimento complexo, o qual abrange uma série de personagens e fatores para seu devido processamento. A SEMACE tem buscado alternativas para aprimorar o serviço prestado de modo a tornar o processo cada vez mais eficiente, célere e transparente, garantindo contudo a efetiva proteção ao meio ambiente. Para dar continuidade às ferramentas de melhorias que estão sendo implementadas, é essencial a opinião dos destinatários dos serviços, o que permitirá identificar oportunidades de avanços. Pensando nisso, aplicou-se a presente pesquisa, a qual possibilitou avaliar o grau de satisfação da sociedade em face do trabalho desempenhado. O resultado obtido terá papel preponderante, já que norteará a implantação de novas estratégias de atuação institucional. Uma das conclusões da pesquisa é que a iniciativa foi acertada e houve um avanço significativo nas oportunidades de melhoria: a comunicação com os usuários dos serviços da SEMACE. Posto isso, apresenta-se o resultado obtido nessa primeira iniciativa de escuta ativa, com o compromisso de que o diálogo estabelecido será contínuo.

**José Ricardo Araújo Lima**

Superintendente da Semace



## Survey – Geral

A pesquisa de satisfação com os usuários da SEMACE foi realizada entre os dias 24/10 e 11/11 de 2016.

O questionário foi enviado para os 20.449 e-mails cadastrados na base da SEMACE (1.030 voltaram).

Tivemos 1.650 respostas para a primeira questão (taxa de resposta de 8,5%). O número de respostas foi diminuindo ao longo do questionário. Foram 1.001 respostas para a segunda questão e 901 para última questão substantiva, resultando em uma taxa de resposta de 4%.

As primeiras cinco questões solicitavam que o respondente avaliasse (em até cinco estrelas) cinco órgãos envolvidos responsáveis pelo licenciamento e abertura de empreendimen-

tos. Verificamos, conforme o gráfico, que não há uma diferença significativa entre os órgãos estaduais – Corpo de Bombeiros, Junta Comercial e SEMACE –, mas a prefeitura é avaliada de uma maneira inferior no que concerne a vigilância sanitária e a concessão de viabilidade locacional e alvarás de funcionamento.

Podemos, além disso, dividir a análise em dois tipos principais de clientes: consultores (representantes legais) atuando em nome de uma empresa, e empresas que registram seus próprios pedidos de licenciamento. Interessante destacar que os empreendedores avaliam de uma maneira melhor a performance dos órgãos do que os consultores/representantes legais.

Gráfico 1. Atribuição de estrelas por órgão (1-5)





## Classificação do órgão por tipo de requerente

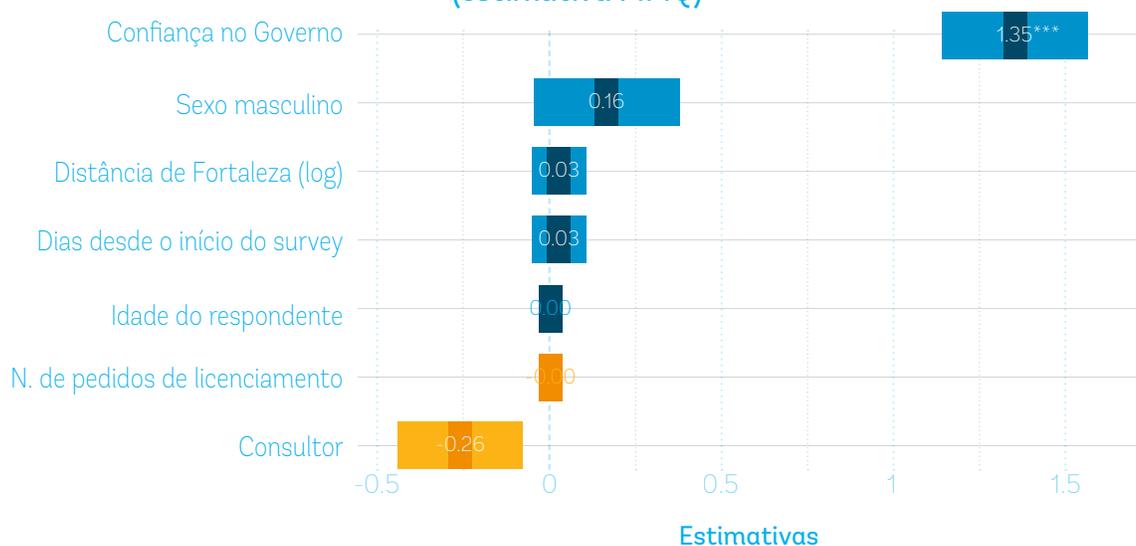
	<b>Empreendedor</b>	<b>Consultor</b>
SEMACE	3.14	3.05
JUCEC	3.22	3.10
Prefeitura(s)	2.73	2.57
Vigilancia Sanitária	2.83	2.57
Corpo de Bombeiros	3.28	3.03

Para explorar ainda mais os fatores que podem explicar a satisfação com o processo de licenciamento ambiental da SEMACE, nós traçamos um modelo de regressão linear ajustado (MMQ).

Esse modelo de regressão explica 19,9% da variação dos dados ( $R^2$  ajustado).

A satisfação com as outras agências também são explicadas pelos fatores similares. O mais significativo da avaliação da performance é a confiança no Governo, que está correlacionada com uma melhor avaliação da performance da SEMACE.

**Gráfico 2. Fatores que explicam a classificação de até 5 estrelas da SEMACE (estimativa MMQ)**

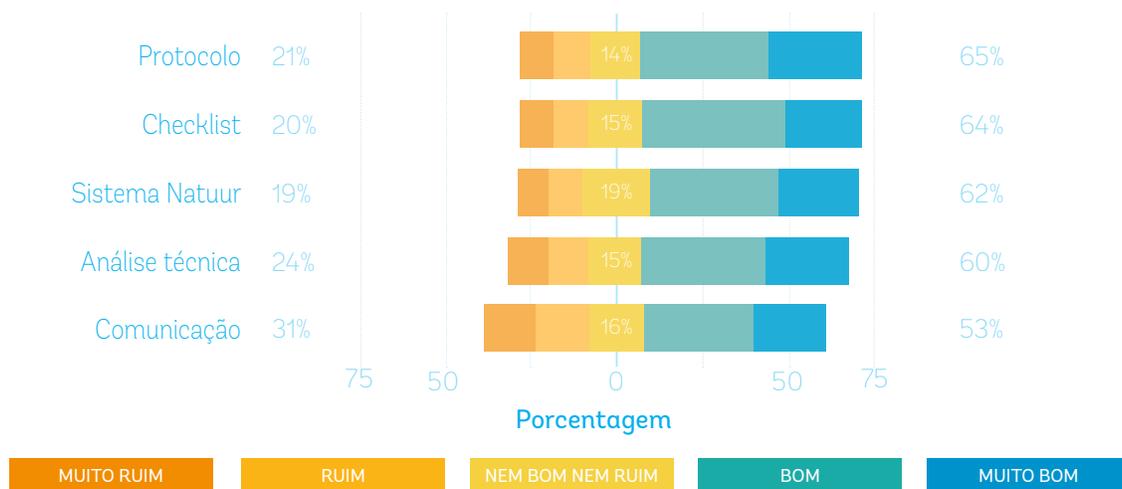




Os diferentes aspectos que envolvem o processo de Licenciamento Ambiental da SEMACE foram avaliados em uma escala Likert de cinco pontos e estão demonstrados no gráficos abaixo, disposto em maneira decrescente de em relação à avaliação. De uma maneira geral, os processos são bem

avaliados, com maioria de avaliação positiva. Mas é possível identificar uma diferença na avaliação e, enquanto o protocolo é o melhor avaliado, com 65% de avaliação positiva, a comunicação tem uma avaliação significativamente inferior, com 53% de avaliação positiva.

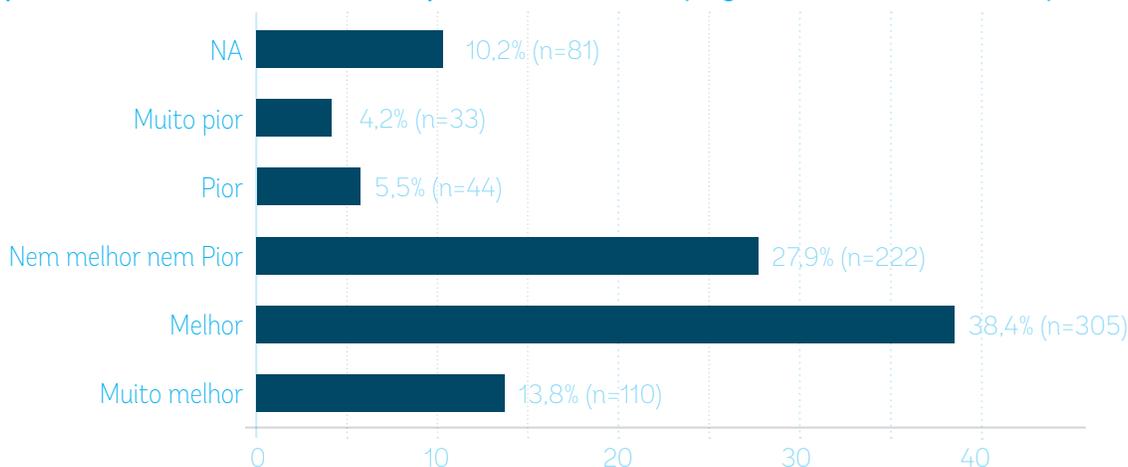
Gráfico 3. Processos Internos da SEMACE



552 pessoas responderam que protocolaram pedido de licenciamento ambiental na SEMACE mais de uma vez. Essas pessoas foram inquiridas para comparar o processo mais recente

com o(s) anterior(es) e a maioria (52,2%) respondeu que o desempenho da SEMACE melhorou e uma parcela considerável (27,9%) avaliou que não houve alteração no desempenho.

Gráfico 4. Comparando o processo de licenciamento ambiental mais recente com os processos anteriores, o desempenho da Semace (segundo os entrevistados) está...

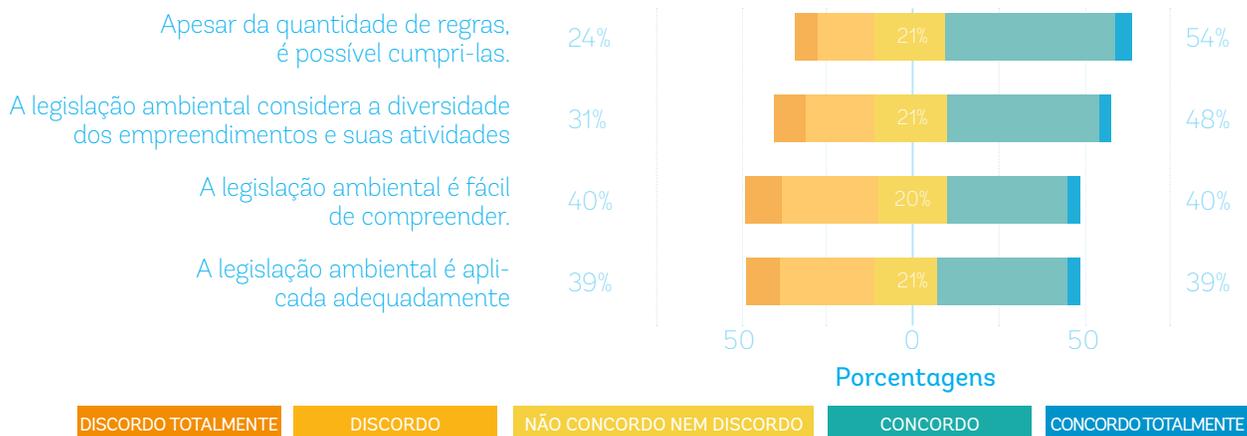




Nós questionamos a percepção dos clientes da SEMACE sobre o ambiente regulatório do licenciamento ambiental. Apesar da maioria ter respondido que a despeito da quantidade de regras

é possível cumpri-las, as pessoas se dividem entre aqueles que concordam e discordam de que a legislação é fácil de compreender e de que ela é aplicada adequadamente.

Gráfico 5. Opinião sobre o ambiente regulatório



O Brasil está classificado em 123º lugar no ranking relativo à facilidade para fazer negócios (entre 190 países) do Ranking Doing Business 2017 do Banco Mundial. Em relação à abertura de empresas, a posição brasileira cai para a 175ª posição. As regras e possíveis dificuldades para abertura de empresas e obtenção de todos os alvarás, licenças e permissões necessárias in-

fluenciam as tomadas de decisão sobre empreender ou não. Nesse sentido, a maioria dos clientes da SEMACE demonstraram preocupação com a possibilidade do pedido de licenciamento ambiental ser rejeitado (67,0%) e informaram que adiaram decisões importantes sobre o empreendimento até saber o resultado sobre o pedido de licenciamento (61,9%).

Gráfico 6. Grau de preocupação em relação ao pedido de licenciamento ser rejeitado

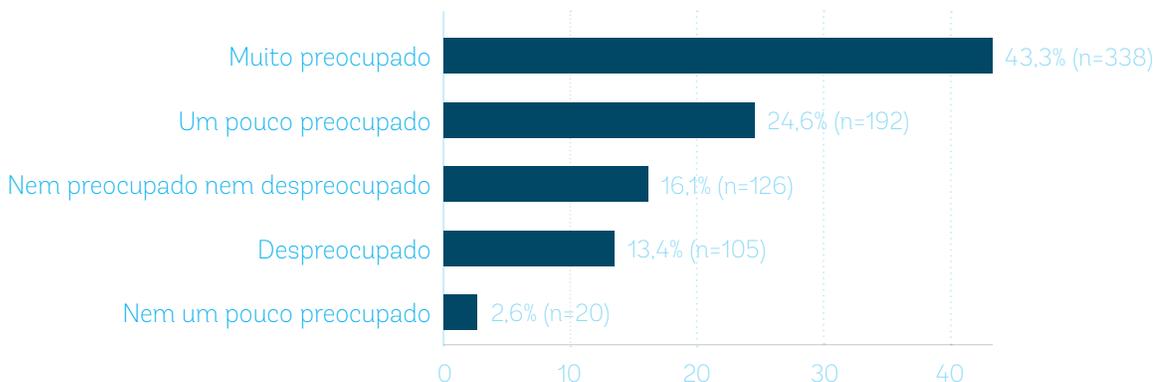
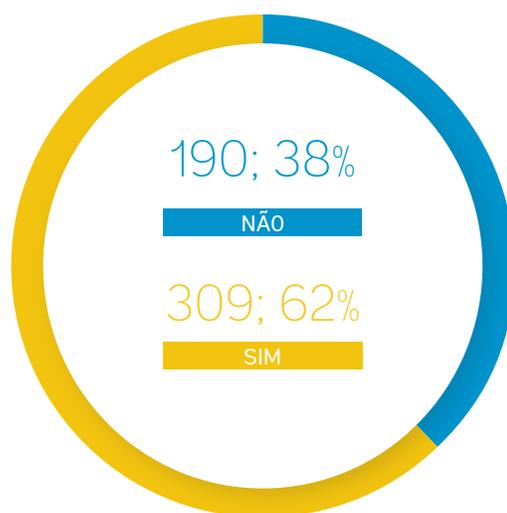




Gráfico 7. Entrevistados adiaram alguma decisão importante sobre o empreendimento para depois de saber o resultado sobre o pedido de licenciamento?





Para saber o resultado ou andamento do processo de licenciamento ambiental, os empreendedores ou seus representantes legais podem consultar o site da SEMACE ou comparecer na sede. Por isso, foi questionada a frequência com que os entrevistados verificaram o andamento do processo no site e por quais meios eletrônicos eles gostariam de receber informações sobre o andamento do processo.

A maioria verificou o andamento duas vezes ou mais no site. Quando perguntados sobre como gostariam de receber informações sobre o andamento do processo, a maioria respondeu que prefere receber apenas por e-mail (63,4%), apenas 1,3% demonstrou interesse em receber apenas por mensagem de texto (sms) e 33% respondeu preferir receber por ambos meios de comunicação – e-mail e sms.

**Gráfico 8. Com que frequência você verificou no site da SEMACE o andamento do processo de licenciamento**

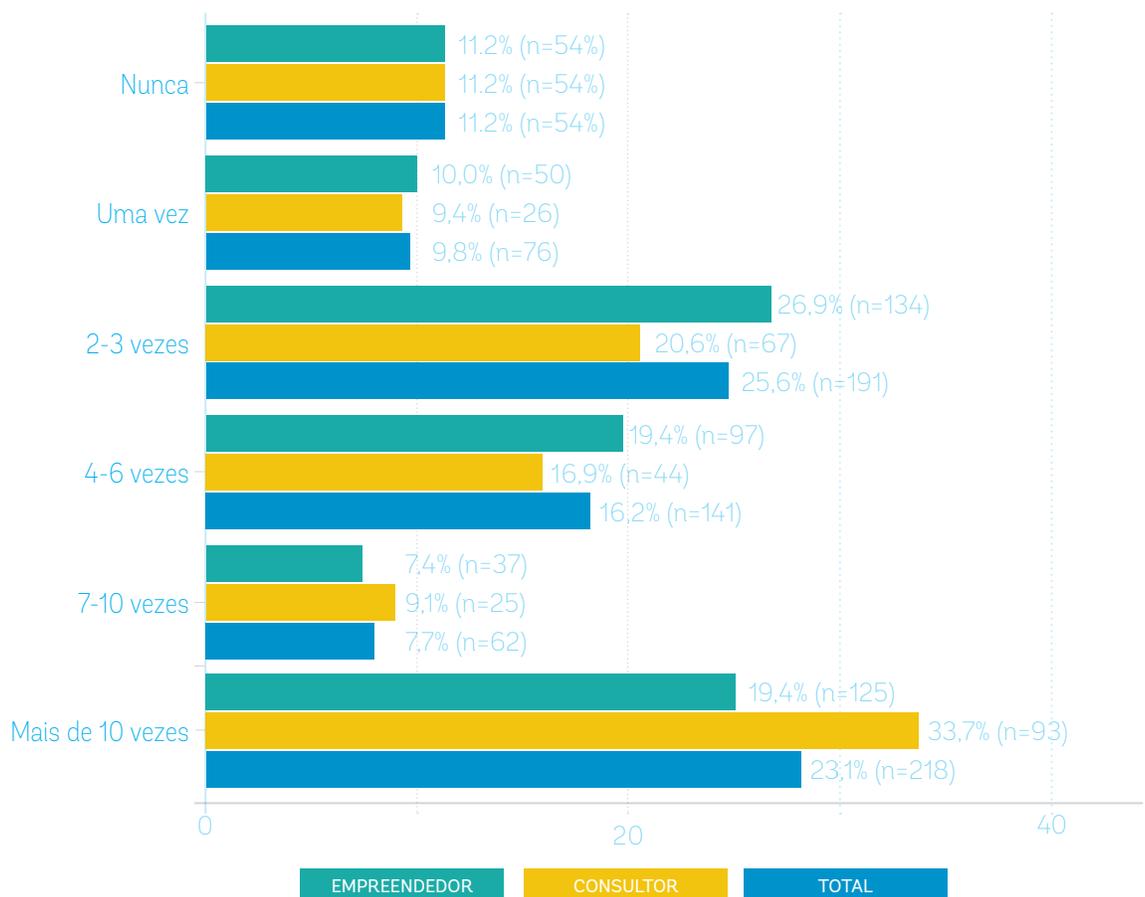




Gráfico 9. Por qual dos seguintes meios eletrônicos você gostaria de receber informações sobre o andamento de seu processo?

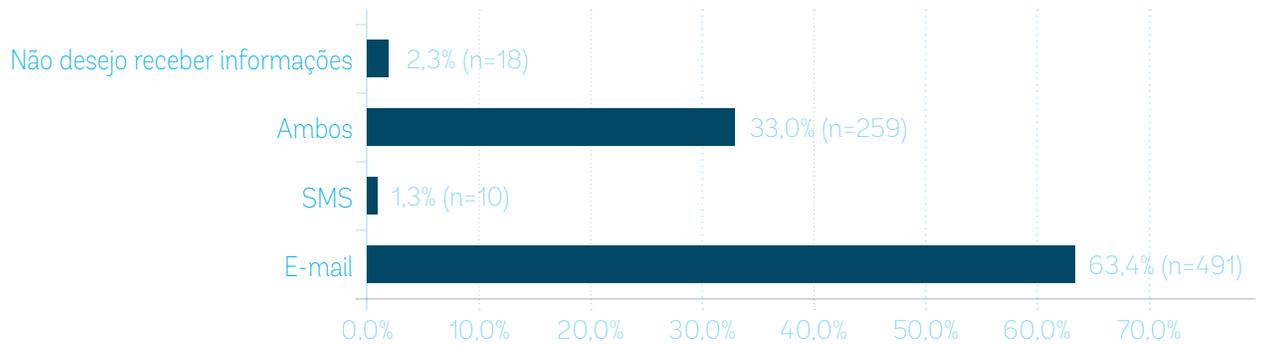


Gráfico 10. Entrevistados tendem a confiar ou não no Governo do Estado do Ceará

