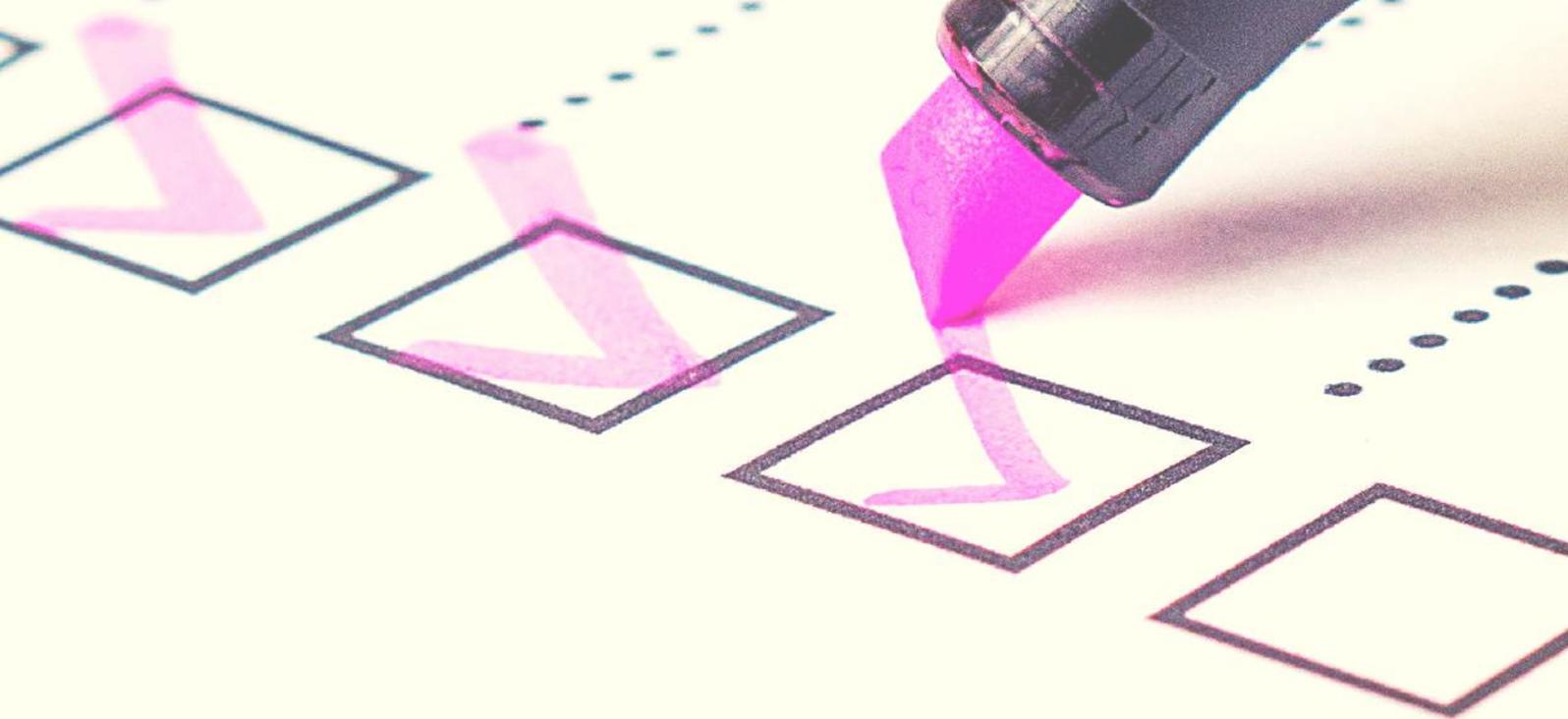




SCAN ME



2019 PESQUISA DE EDIÇÃO SATISFAÇÃO DO CLIENTE



APRESENTAÇÃO

Tendo em vista que foi constatado um aumento significativo na participação na pesquisa, em torno de 60% em relação à Pesquisa de Satisfação de 2018 e que a percepção de nossas clientes em relação ao desempenho da Semace vem se mostrando em crescente evolução, considero esta edição da Pesquisa de Satisfação de 2019 um excelente termômetro do nosso desempenho do ano de 2019, nos mostrando que estamos sim no caminho certo e que a Semace está evoluindo.

Os resultados nos trouxeram boas notícias e com certeza irão agregar de forma substancial aos serviços da Semace. Ouvir o que os usuários do nosso sistema de atendimento tem a dizer, é e, sempre será peça fundamental para o sucesso da nossa gestão.



Carlos Alberto Mendes Júnior
Superintendente da Semace

RESULTADOS

A Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, em parceria com o Banco Mundial vem, desde o ano de 2016, realizando Pesquisas de Satisfação junto a seus clientes externos com o objetivo de medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento, as tecnologias e serviços.

Este relatório apresentará os resultados referentes à Pesquisa de Satisfação do ano de 2019, realizada entre os dias 13 e 31 de Janeiro de 2020. O questionário foi encaminhado via e-mail para 2.036 clientes. Os emails foram extraídos do dado de cadastro do Sistema de Atendimento Online – Natuur. Desses 2.036, 1.373 não finalizaram o questionário.

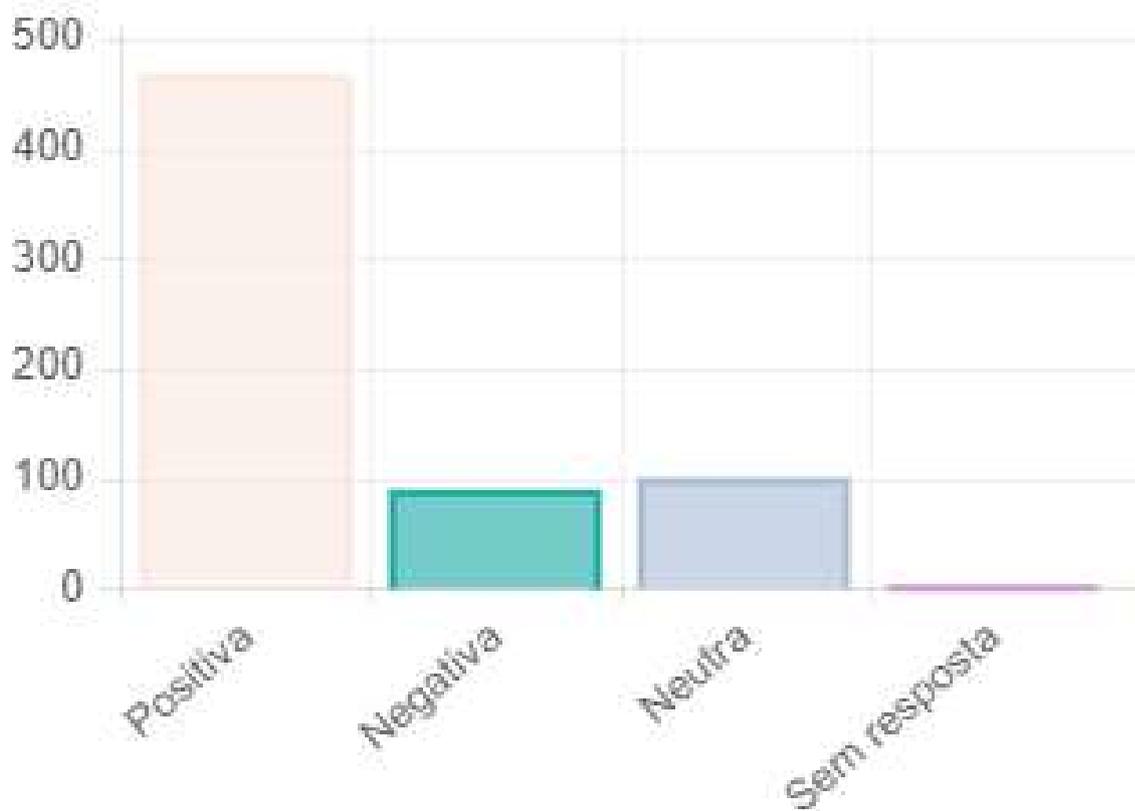
Na média geral, registou-se de 650 a 660 respostas completas. Este número representa um aumento significativo na participação, em torno de 60,8% a mais em relação a pesquisa realizada em Dezembro de 2018 (média de 350-400 registros de respostas).

Como objetivo principal, esta pesquisa intencionou mensurar o grau de percepção dos usuários para com os serviços online oferecidos pela Semace, principalmente no que diz respeito aos processos de Licenciamento e Monitoramento Ambiental. Visando facilitar e promover uma melhor visualização da percepção dos usuários, os dados obtidos foram consolidados em gráficos.

RESULTADOS

A primeira pergunta solicita ao interessado avaliar a Semace como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará. Teve-se como resposta 22,99% (468 respostas) positivas e 4,42% de respostas negativa (90 respostas). Neutras e Pergunta não respondida somaram 1.478 pessoas.

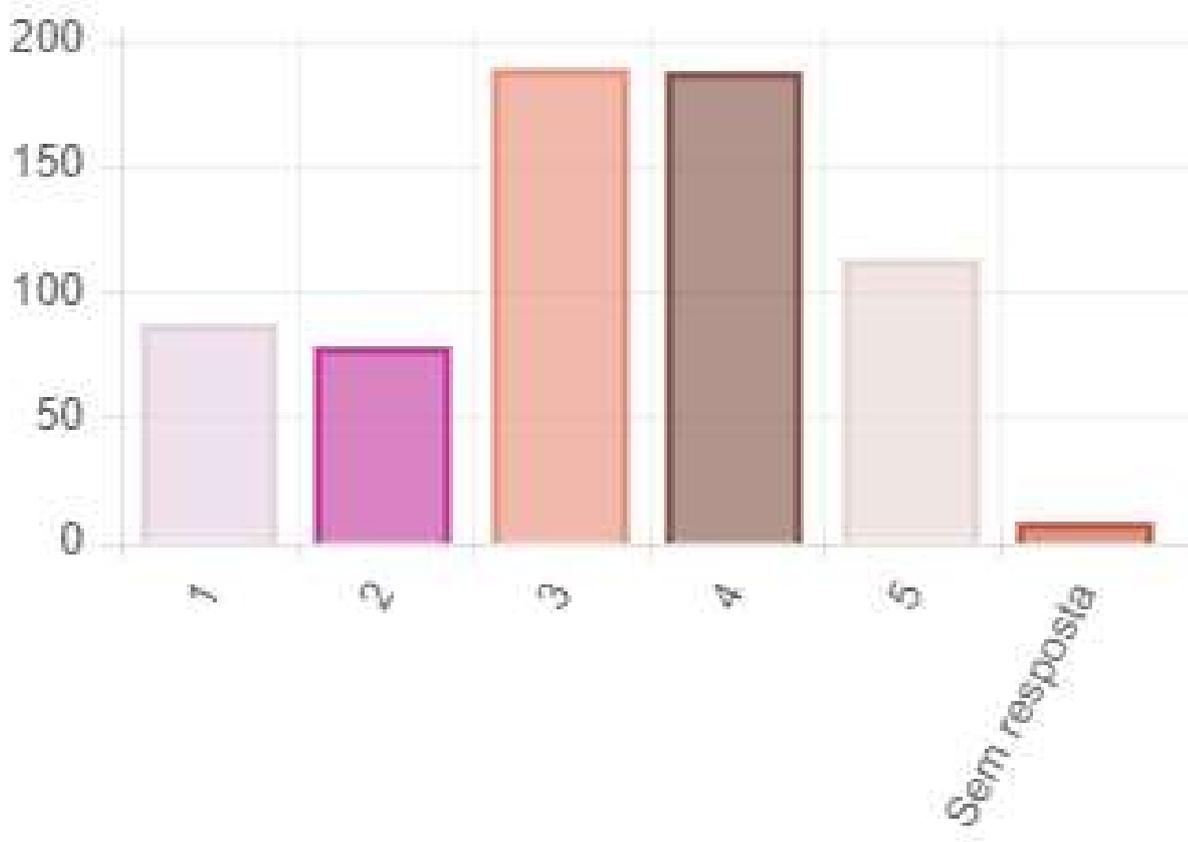
Gráfico 1. Qual sua opinião em relação à SEMACE como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará?



RESULTADOS

Ao serem solicitadas a atribuir, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente, o desempenho da SEMACE no processo de licenciamento ambiental, foi respondido que: em torno de 189 pessoas dos 663 respondentes atribuíram à Semace a nota 3.9 a 4.0 estrelas; 113 das pessoas avaliaram como excelente, atribuindo assim a nota 5.0. As notas 1, 2 e Pergunta não respondida somaram 76% dos respondentes.

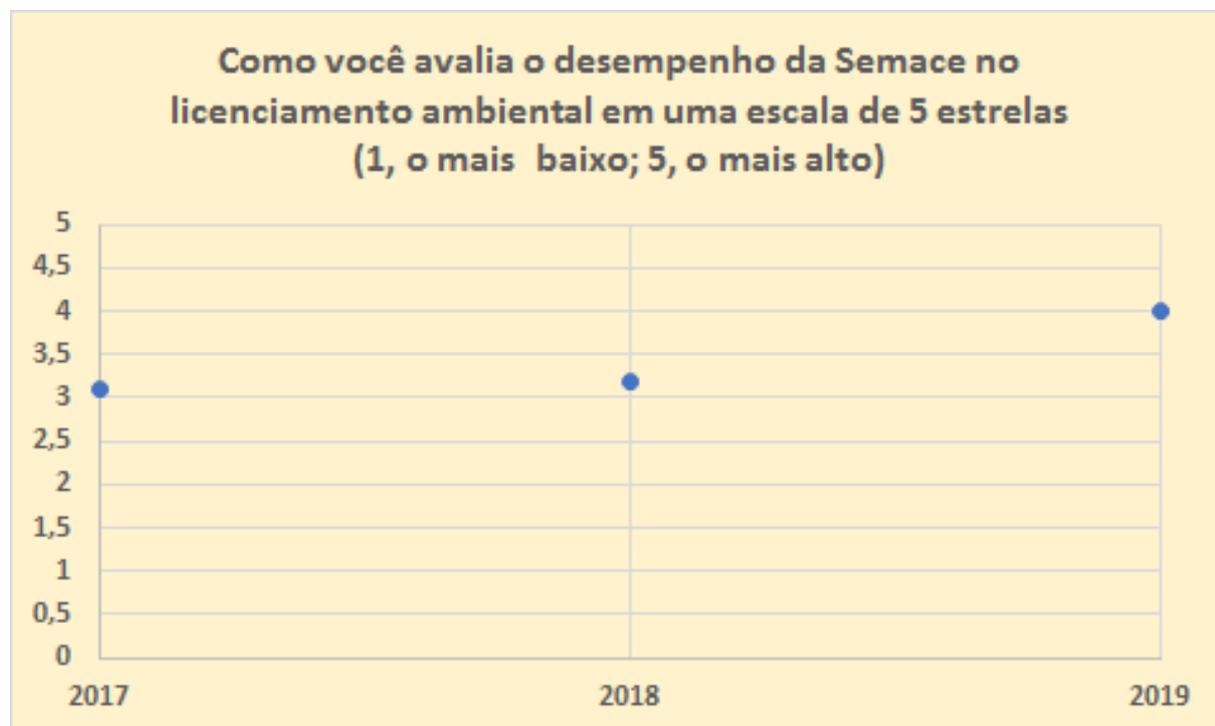
Gráfico 2. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente, como você avalia o desempenho da SEMACE no processo de licenciamento ambiental?



RESULTADOS

Em comparação com anos passados, registra-se uma melhora na avaliação.

Gráfico 3. Evolução da avaliação do desempenho da Semace entre 2017 e 2019 por número de estrelas atribuídas.

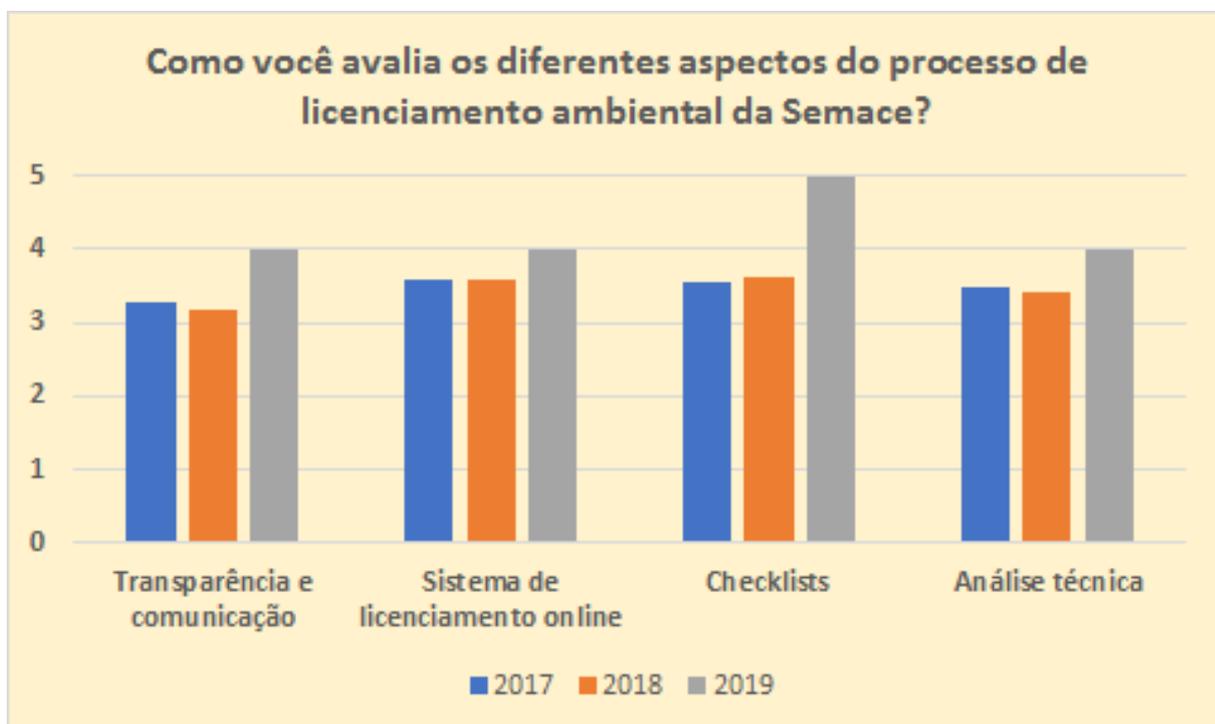


A terceira pergunta da pesquisa fez referência aos aspectos voltados ao Licenciamento Ambiental tais como, Transparência e comunicação, Sistema de licenciamento online, checklist e Análise Técnica. Foram avaliados em uma escala Likert de cinco pontos onde 1 é classificado como muito ruim e 5 como excelente.

RESULTADOS

De uma maneira geral, os processos foram muito bem avaliados, com maioria de avaliação positiva. De 33% das respostas, a maioria (8,78%) atribuiu a nota 4 para o quesito Transparência e Comunicação nos processos de licenciamento. Contabilizando 216 de 663 respondentes, o Sistema de Licenciamento Online da Semace recebeu nota 5, sendo classificado assim como excelente. O item checklist também foi classificado como excelente – em torno 10% dos 33% respondentes atribuíram a nota 5. Por último, a avaliação das Análises Técnicas, seguiu o mesmo nível dos demais itens e, teve como nota preponderante a nota 4.

Gráfico 4. Evolução da avaliação do licenciamento ambiental entre 2017 e 2019 por número de estrelas atribuídas.



RESULTADOS

A quarta pergunta, visando comparar a percepção do interessado entre o processo de licenciamento ambiental mais recente com os processos anteriores fez-se a seguinte pergunta: “*Se você comparar seu processo de licenciamento ambiental mais recente com os processos anteriores, você diria que o desempenho da Semace está...*”. Como resposta teve-se grande parte dos respondentes afirmando considerar Melhor (266 pessoas). Como pode-se perceber, este item se mantém, em relação as pesquisas anteriores, estável.



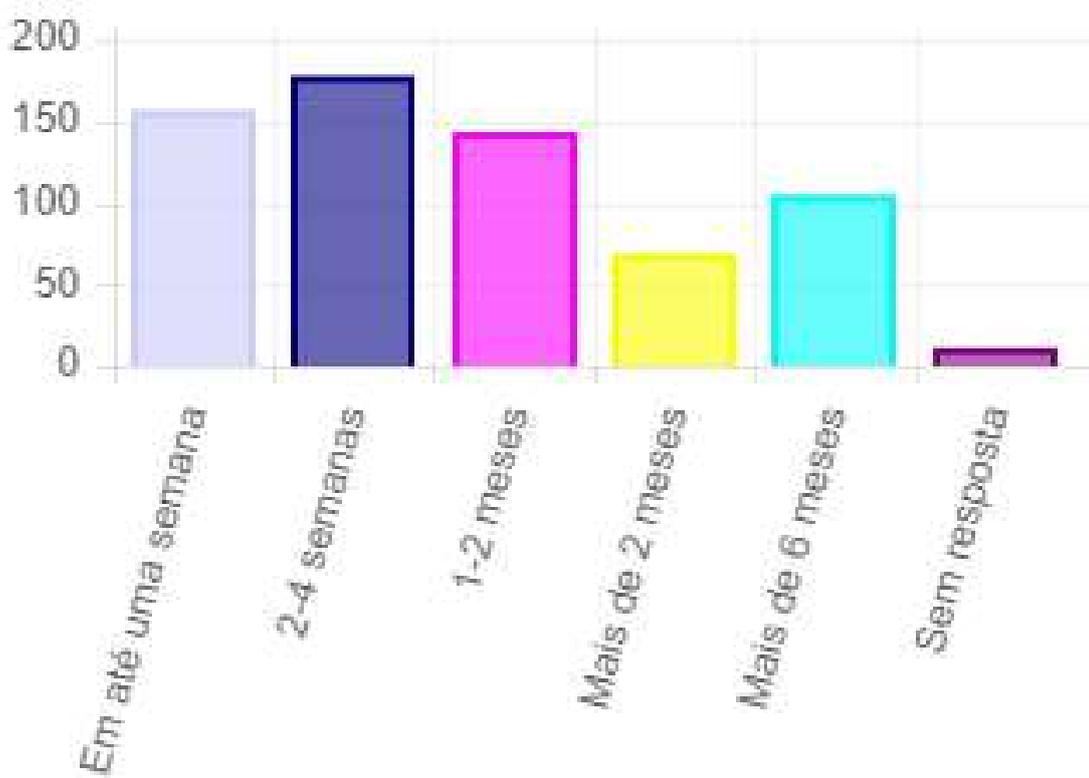
O tempo de espera para emissão de Licenças Ambiental também foi mensurado. Vale reforçar que, com a publicação da Resolução COEMA n° 02/2019, houve mudanças significativas no Licenciamento Ambiental que impactaram no tempo de emissão de alguns tipos de licença.

Como principal novidade da retromencionada Resolução, tem-se a possibilidade da emissão da Licença por Adesão e Compromisso que possui, via de regra, um tempo menor para emissão. Cabe reforçar que o tempo de tramitação dos processos também sofre interferência quando do não atendimento, por parte do interessado, de solicitações necessárias ao prosseguimento do processo.

RESULTADOS

Em relação as respostas à quinta pergunta: *“Quando você espera que sua licença seja emitida?”* pouco mais de 170 pessoas disseram aguardar de 2 a 4 semanas, enquanto 105 afirmaram esperar mais de 6 meses.

Gráfico 5. Quando você espera que sua licença seja emitida?



RESULTADOS

As regras e possíveis dificuldades no processo de licenciamento influenciam na tomada de decisão. Nesse sentido, 263 dos 663 respondentes, afirmaram que já adiaram uma decisão importante sobre o empreendimento para depois de saber o resultado sobre o pedido de licenciamento.

Esse dado difere do obtido na pesquisa de 2018 quando a maioria, mais de 50% afirmaram não adiar alguma decisão importante sobre o empreendimento devido ao tempo que o órgão levou para processar a licença ambiental.



A nova forma de entrega do Rama, agora de forma Online, também foi objeto de avaliação. A sétima, oitava e nova pergunta foram feitas visando conhecer como está sendo a experiência do cliente com esta nova ferramenta de entrega. De forma geral a avaliação foi boa.

RESULTADOS

A sétima pergunta (*Em caso de necessidade de apresentação de RAMA, como você considera a nova forma de entrega do RAMA - online?*) totalizou em torno de 500 respostas positivas, 131 indiferentes e somente 20 negativas. Este dado enfatiza o resultado na Pesquisa de Satisfação de 2018, quando 31% dos respondentes afirmaram sentir a entrega virtual mais barata. De acordo com esses dados, pode-se considerar que a nova forma de entrega tem proporcionado mais benefícios do que dificuldades aos usuários.

A oitava pergunta se referiu à mudança em termos financeiros. Dos 663 respondentes, 331 pessoas sentiram uma diferença positiva (avaliaram como a entrega ficando mais barata) em relação a forma anterior de entrega.

Foi levantado um ponto de atenção em relação as possíveis dificuldades na entrega do estudo. Quando questionados a respeito de alguma possível dificuldade no momento da entrega online do RAMA, sinalizaram como positivo (sentiram alguma dificuldade) em torno de 280 pessoas das 663 respondentes. A maior dificuldade relatada foi falta de clareza do Rama (90 pessoas) e falta de conhecimento nos campos técnicos a serem preenchidos (85 pessoas). 336, ou seja, quase 50% dos respondentes, afirmaram não sentir dificuldades.

RESULTADOS

Quando da apresentação de RAMA de forma online, você teve alguma dificuldade no momento da entrega? Se positivo, qual?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim. Dificuldades na movimentação no sistema. (A1)	65	3.19%
Sim. Falta de clareza do documento - Rama. (A2)	90	4.42%
Sim. Falta de conhecimento nos campos técnicos para preenchimento (A3)	85	4.17%
Sim. Outros. (A4)	47	2.31%
Não (A5)	336	16.50%
Sem resposta	40	1.96%
Não completo ou Não à mostra	1373	67.44%

RESULTADOS

Buscando melhorar cada vez mais a forma de relacionamento com os clientes externos, a nova forma de se relacionar com os clientes (Call Center e Natuur Online) em relação não só ao licenciamento mas com a Semace de forma geral, também foi avaliada.

Em 2018 já havia sido avaliado o quanto o interessado ficou com as respostas do assistente virtual, com 32,6% dos respondentes afirmando terem ficado satisfeitos, 6,1% muito satisfeitos, 28,8% nem satisfeitos nem insatisfeitos, 22,6% insatisfeitos e 9,9% muito insatisfeitos. Em 2019, visando avaliar novamente os meios de comunicação, foram avaliados o Call Center e o Sistema Virtual.

Em relação ao Call Center foi avaliado como Bom/Muito Bom por 200 dos 648 respondentes. 153 responderam ser razoável, 149 avaliaram como Ruim/Péssimo e 146 afirmaram nunca terem tido a oportunidade de utilizar. Já em relação aos serviços online, mais da metade dos interessados, 376 pessoas de 663, sinalizaram como positiva a experiência.

RESULTADOS

Você já teve necessidade de manter contato com a SEMACE através do nosso Call Center? Como você o avalia..

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim. Muito bom. (A1)	80	3.93%
Sim. Bom. (A2)	126	6.19%
Sim. Razoável. (A3)	153	7.51%
Sim. Ruim. (A4)	74	3.63%
Sim. Péssimo. (A5)	75	3.68%
Não. Nunca utilizei. (A6)	146	7.17%
Sem resposta	9	0.44%
Não completo ou Não à mostra	1373	67.44%

RESULTADOS

Você já teve alguma experiência com os serviços online da SEMACE?

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim. Muito bom. (A1)	133	6.53%
Sim. Bom. (A2)	243	11.94%
Sim. Razoável. (A3)	154	7.56%
Sim. Ruim. (A4)	48	2.36%
Sim. Péssimo. (A5)	30	1.47%
Não. Nunca utilizei. (A6)	47	2.31%
Sem resposta	8	0.39%
Não completo ou Não à mostra	1373	67.44%

RESULTADOS

As duas últimas perguntas mostram uma participação e adesão significativa dos interessados.

Quase 100% dos respondentes, 574 pessoas de 663 se colocaram a disposição para uma nova pesquisa de satisfação. Além disso, dos 663 respondentes, 330, ou seja, quase 50% contribuíram com sugestões, críticas e elogios. Entre as sugestões/críticas as que mais se repetem estão:

- Mais celeridade na análise dos pedidos de Cancelamento ou Cassação de Registros/Certificados e Licenças;
- Frequência de indisponibilidade (fora do ar) do Sistema de Atendimento- Nattur ;
- Morosidade dos processos de licenciamento;
- Falta de feedback sobre o processo ao interessado;
- Baixa Comunicação Intrassetorial;
- Barateamento dos custos das licenças;
- Melhorar o atendimento telefônico.

CONCLUSÃO

A Pesquisa de Satisfação vem, ano a ano, se mostrando instrumento essencial para o bom andamento da Semace. Esta pesquisa de 2019 superou as expectativas, tivemos um aumento em todos nossos índices de qualidade.

A participação dos clientes na pesquisa aumentou em torno de 60% em relação à de 2018, tivemos em média 660 respostas completas frente a 350-400 respostas completas no ano de 2018. Isso para nós significa bastante, nos mostra o quanto nossos clientes estão envolvidos com o órgão e dispostos a nos ajudar a melhorar.

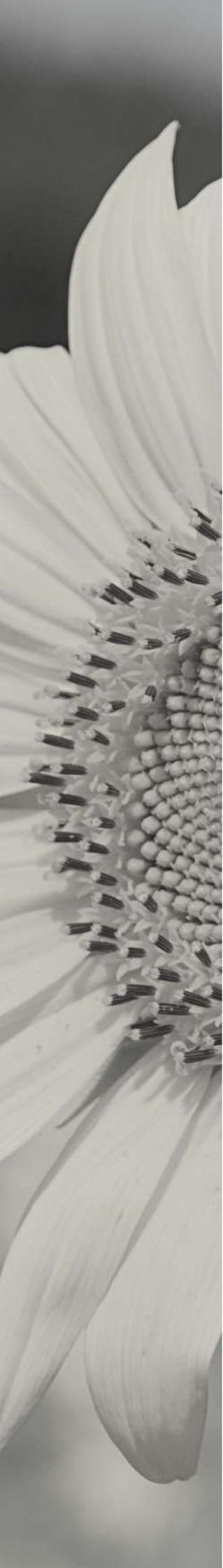
A avaliação do desempenho da Semace no processo de Licenciamento Ambiental vem se apresentando em constante crescimento desde 2017. Este ano, todos os indicadores do processo de Licenciamento (transparência, comunicação, sistema online, checklist e análise técnica) ficaram acima na média dos últimos anos, todos de com 4 de 5 estrelas, salvo o item Checklist que bateu o topo com 5 estrelas. Esses dados refletem o intenso trabalho que nossos gestores têm de estamos sempre analisando formas de melhorar um processo tão importância para o Estado do Ceará.

CONCLUSÃO

Outro ponto de constante atenção e preocupação da Semace é a forma com nosso cliente entra em contato conosco. Em relação a isto a pesquisa mostrou que a Central de Atendimento e a implementação de serviços online proporcionou boas experiências, de torno de 200 pessoas avaliaram o Call Center como Muito bom ou Bom e, em torno de 370 avaliaram como positivo a prestação de serviços online, este é um excelente indicador para a Semace.

Dentre todas as melhoras, algumas críticas foram feitas e merecem atenção. Em relação a elas, a Semace procurará sempre superar as suas deficiências, acatando, no que for possível, as sugestões, sem perder o foco da viabilização do desenvolvimento sustentável.

Por fim, a SEMACE agradece a participação na Pesquisa de Satisfação de 2019 e aguarda a avaliação do seu desempenho em 2020.





SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE

www.semace.ce.gov.br - 0800.2752233