



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
Superintendência Estadual do Meio Ambiente

2020
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
DO CLIENTE



APRESENTAÇÃO

Desde o ano de 2016, a SEMACE realiza uma Pesquisa de Satisfação com seus clientes, o que vem se constituindo numa importante ferramenta para a gestão.

O principal objetivo dessas pesquisas é estabelecer um canal de diálogo com os clientes, valorizando-os e conhecendo suas principais dificuldades, de forma que a SEMACE possa melhorar cada vez mais os seus serviços, sempre com muita transparência e eficiência.

Em 2018 iniciou-se uma nova “era” na SEMACE: a “era” digital. Foi nesse ano que o procedimento de licenciamento ambiental passou a ser 100% digital, com o principal diferencial de que o empreendedor/interessado não precisaria mais se dirigir a uma das sedes da Autarquia para solicitar uma licença. Tudo poderia ser feito remotamente, bastando apenas um computador com acesso a internet. Esse sistema também traz maior transparência e agilidade para todo procedimento, na medida em que toda a comunicação passava a ser feita pelo sistema NATUUR, agilizando a interação SEMACE/interessado.

De lá para cá, além do licenciamento, avançamos na digitalização de mais atividades e atualmente nossos serviços constantes na Carta de Serviços ao Cidadão são 100% digitais.

Os resultados da pesquisa de 2020 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

RESULTADOS

A Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, em parceria com o Banco Mundial vem realizando, desde o ano de 2016, 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 apresenta os resultados referentes à Pesquisa de Satisfação do ano de 2020, realizada entre os dias 10 de Fevereiro e 08 de Março de 2021. O questionário foi encaminhado via e-mail para 7.384 clientes. Os emails foram extraídos do banco de cadastros do Sistema de Atendimento Online – Natuur. Ao todo, 1.349 clientes acessaram o questionário.

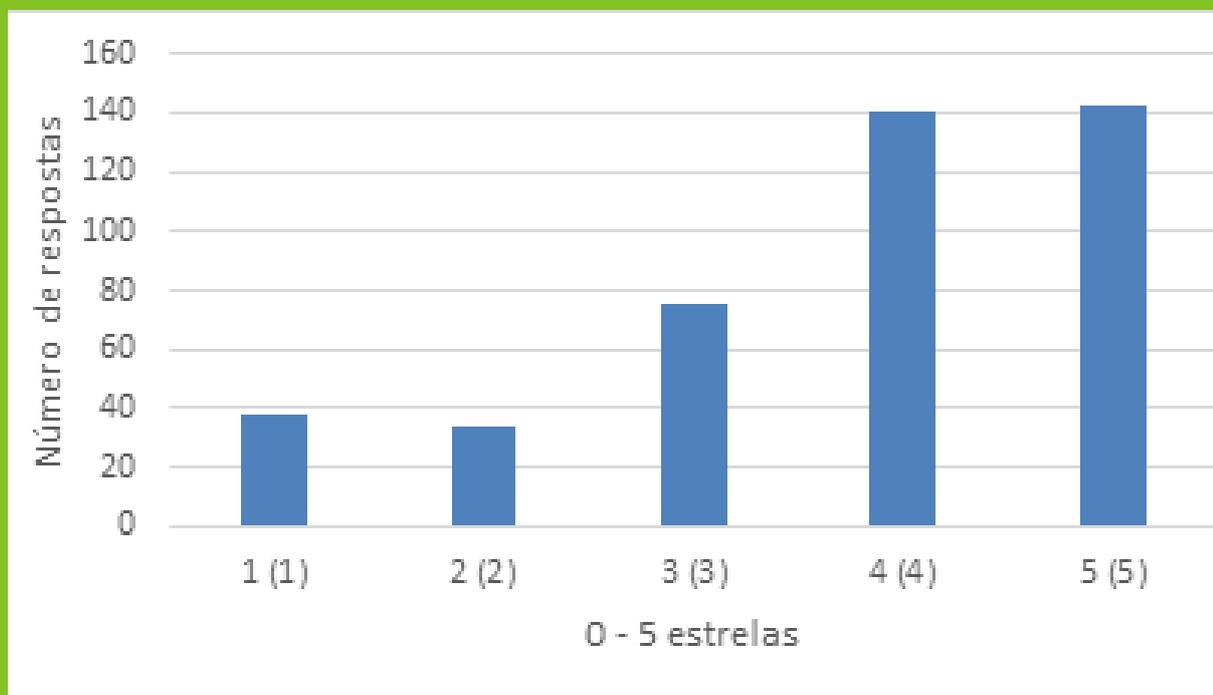
Registrou-se uma média de 429 questionários respondidos completamente, o que equivale à 31,80% do universo de clientes que interagiram com a pesquisa. Este número representa um decréscimo de 34% na participação em relação à pesquisa de satisfação 2019 (média de 650 registros de respostas).

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. Face o cenário pandêmico, incluímos também uma pergunta sobre como nosso desempenho foi afetado – na visão do interessado – durante esse período tão crítico.

RESULTADOS

Visando facilitar e promover uma melhor visualização da percepção dos usuários, os dados obtidos foram consolidados em gráficos. 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 20,92% (282 respostas) positivas e 5,34% de respostas negativa (72 respostas), neutras, 5,56% (75 respostas). Sem resposta somaram 920 pessoas.

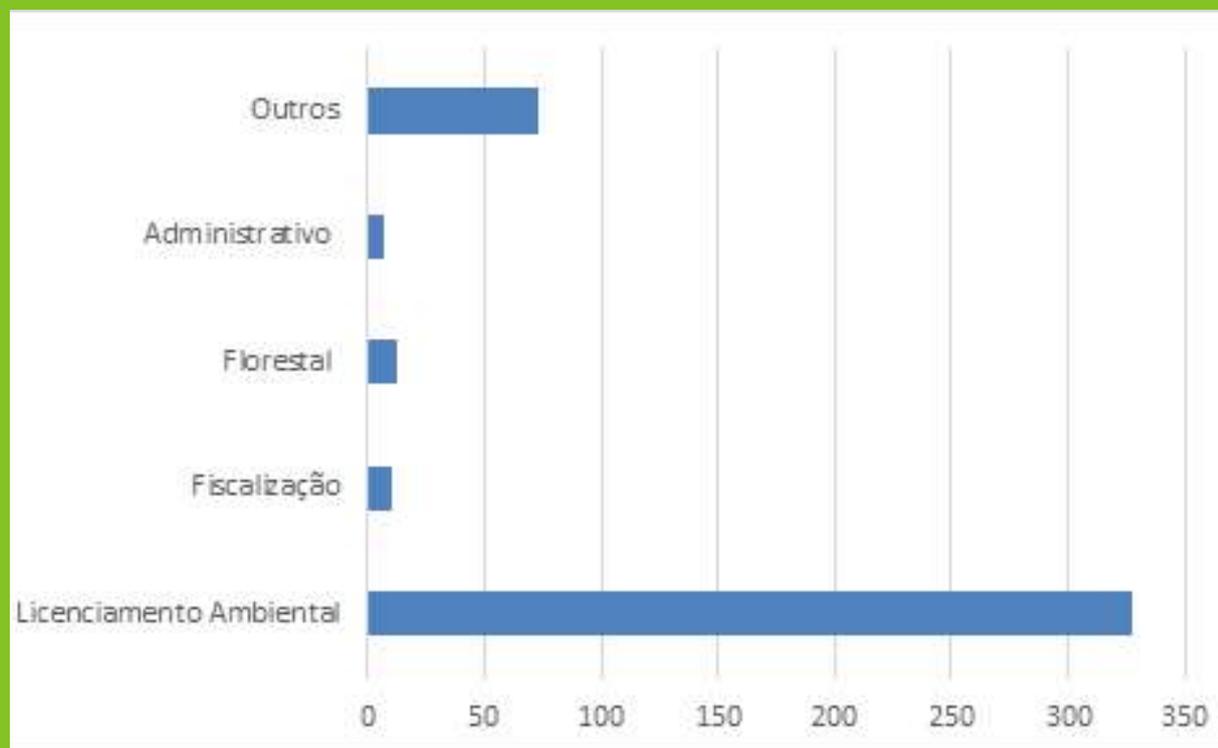
Gráfico 1. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito negativa e 5 muito positiva, qual sua opinião em relação à SEMACE como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará?



RESULTADOS

Quanto ao tipo de processo na Semace de interesse do cliente, 24,24% versavam sobre licenciamento ambiental, o que demonstra ser esse o serviço mais solicitado à Autarquia.

Gráfico 2. Em qual classificação seu tipo de processo na SEMACE se enquadra?



Ao serem solicitadas a atribuir, em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente, o desempenho da SEMACE em relação ao seu processo de interesse, foi respondido que: em torno de 139 pessoas dos 430 respondentes atribuíram à Semace nota 4 estrelas; 120 das pessoas avaliaram como excelente, atribuindo assim a nota 5.0. Notas baixas (1 e 2 estrelas) somaram 84 pessoas (6,23% dos respondentes).

RESULTADOS

Gráfico 3. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 excelente, como você avalia a atuação da SEMACE em relação ao seu processo?

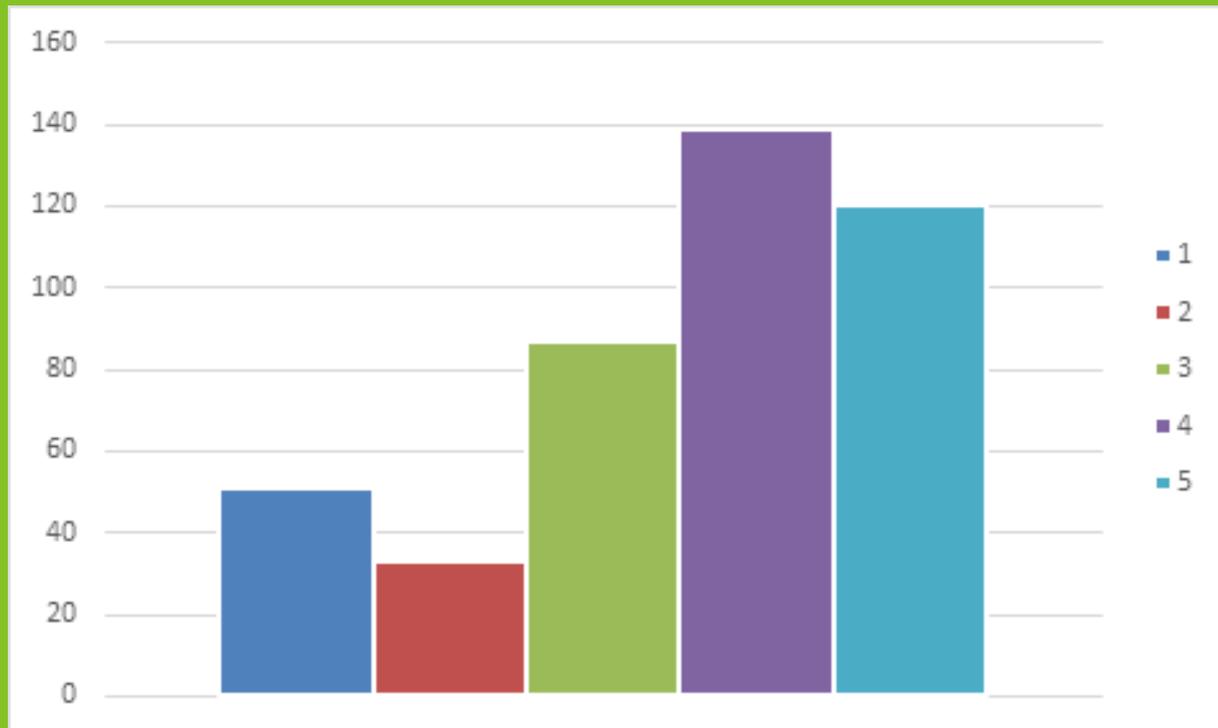
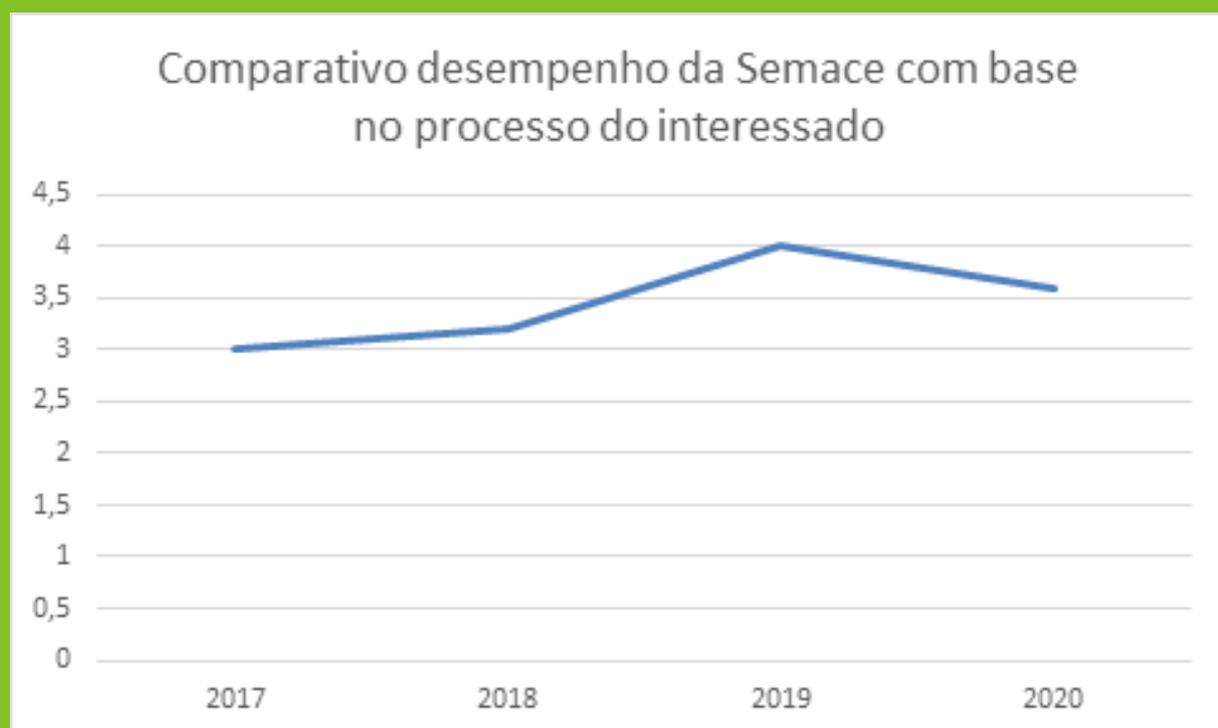


Gráfico 4. Evolução da avaliação do desempenho da Semace entre 2017 e 2020 por número de estrelas atribuídas.

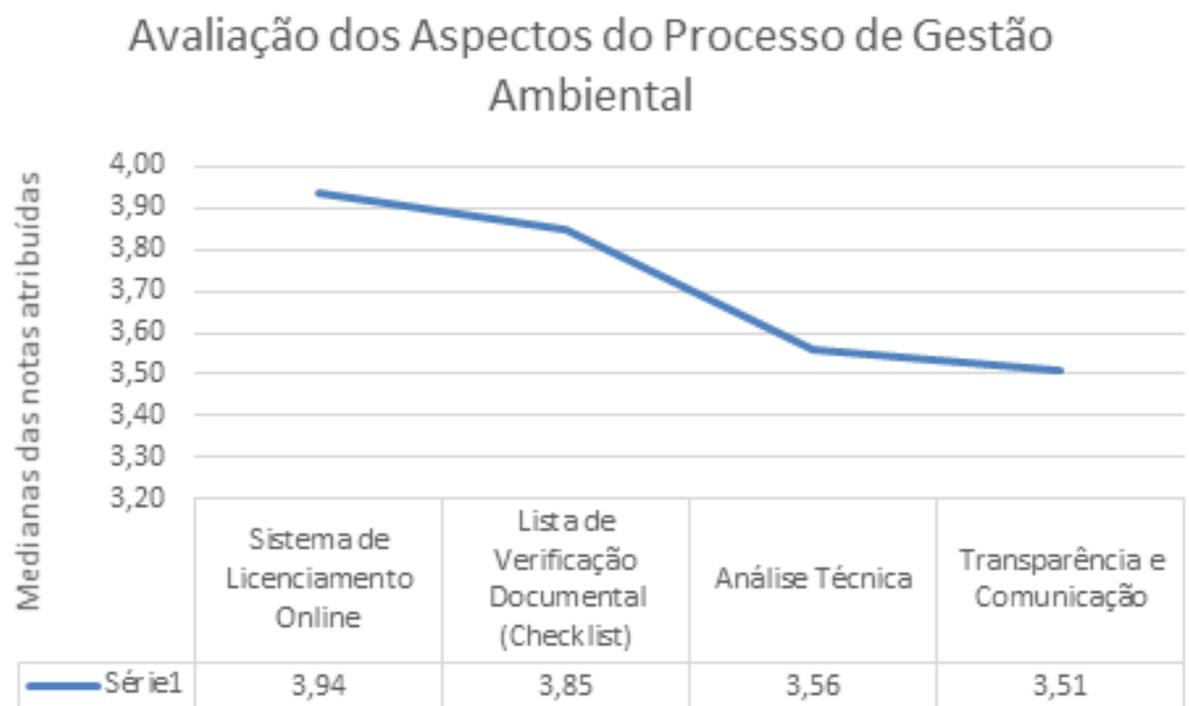


RESULTADOS

A quarta pergunta da pesquisa fez referência aos aspectos voltados Transparência e Comunicação, Sistema de licenciamento Online, Validação Documental (Checklist) e Análise Técnica. Foram avaliados em uma escala Likert de cinco pontos onde 1 é classificado como muito ruim e 5 como excelente.

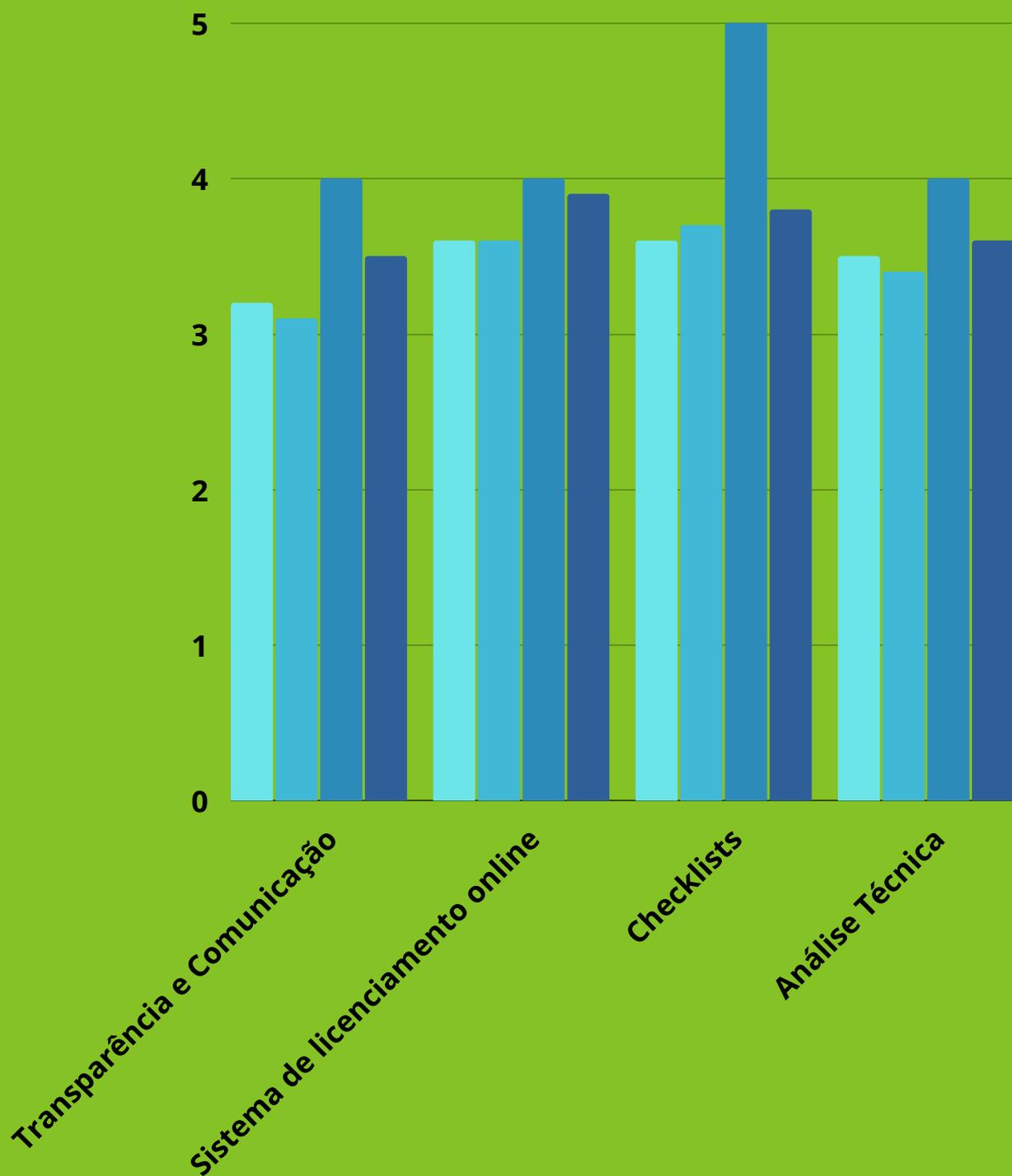
De uma maneira geral, os processos foram muito bem avaliados, com maioria de avaliação positiva, com notas cujas medianas variavam entre 3,51 a 3,94. O Sistema de Licenciamento Online foi o aspecto mais bem avaliado pelos clientes, seguido por Lista de Verificação Documental (Checklist), Análise Técnica e, por fim, Transparência e Comunicação.

Gráfico 5. Desempenho dos aspectos do processo de gestão ambiental conforme avaliação do cliente.



RESULTADOS

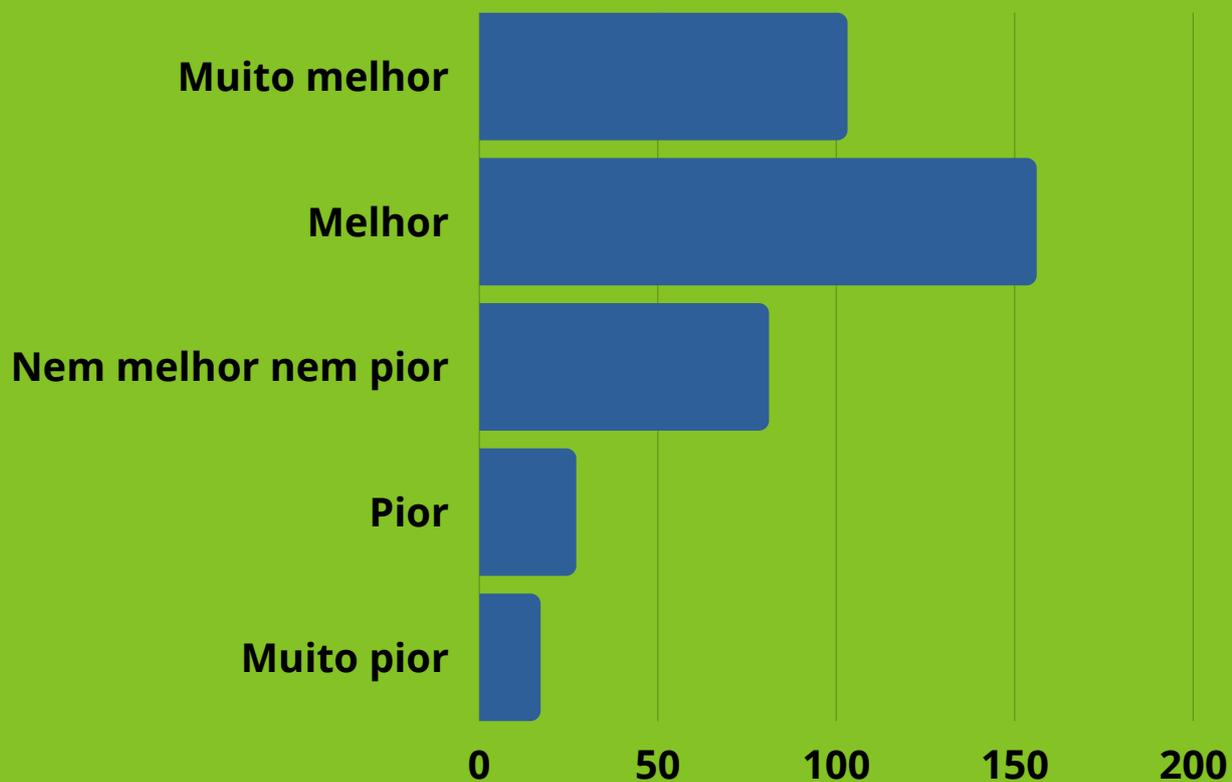
Gráfico 6. Evolução da avaliação do licenciamento ambiental entre 2017 e 2020 por número de estrelas atribuídas.



RESULTADOS

O próximo quesito visa comparar a percepção do interessado entre o processo de licenciamento ambiental mais recente com os processos anteriores. Como resposta teve-se grande partados respondentes afirmando considerar que a situação atual está Melhor (11,56%) em relação ao passado. Para 7,64% está Muito Melhor enquanto que 1,26% considera Muito Pior o cenário atual em relação aos processos anteriores. Como pode-se perceber, este item se mantém, em relação as pesquisas anteriores, estável.

Gráfico 7. Percepção do cliente em relação aos processos de licenciamento (novo modelo x modelo antigo).



RESULTADOS

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. 2020 foi o primeiro no qual os 12 meses estavam na abrangência da nova resolução.

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.

Em relação as respostas à sexta pergunta: **“Até quando você espera para sua licença ser emitida?”** a maioria (167 pessoas) imagina receber uma resposta em prazo superior a 2 meses.

RESULTADOS

Gráfico 8. Quando você espera que sua licença seja emitida?



As regras e possíveis dificuldades no processo de licenciamento influenciam na tomada de decisão. Nesse sentido, 164 (47,13%) das 348 respostas válidas afirmaram que já adiaram uma decisão importante sobre o empreendimento para depois de saber o resultado sobre o pedido de licenciamento.

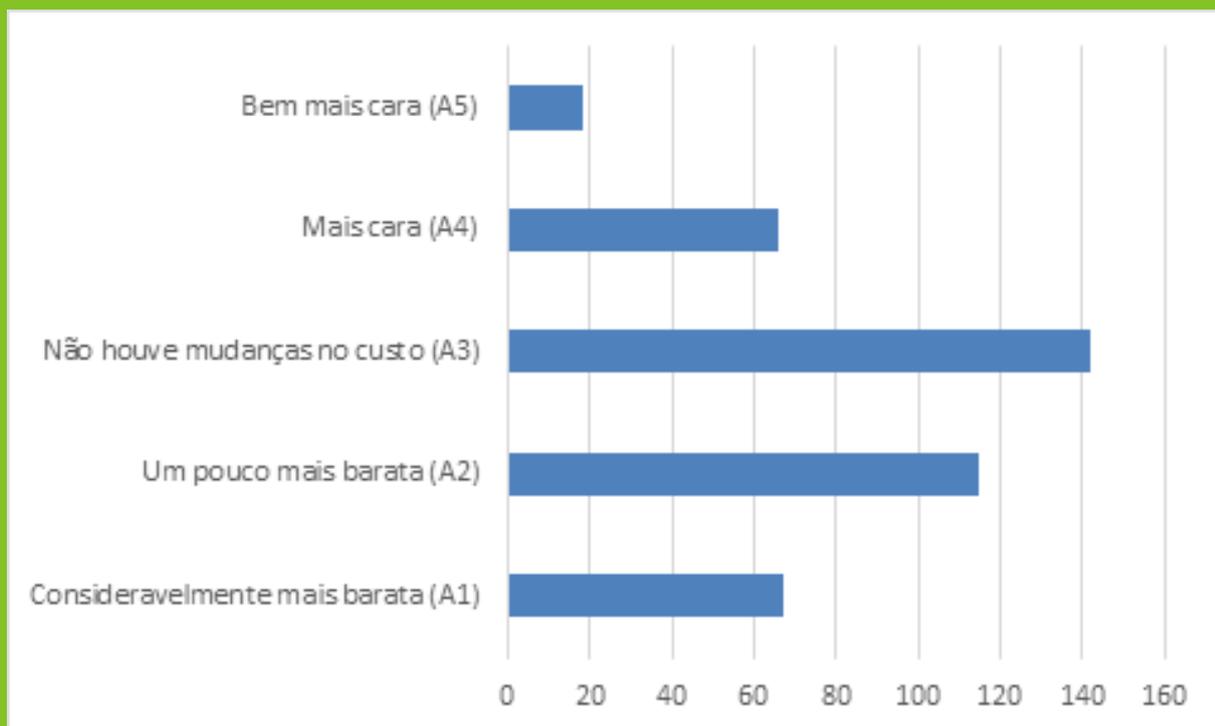
A nova forma de entrega do Rama, agora de forma Online, também foi objeto de avaliação. As questões oitava à décima foram feitas visando conhecer como está sendo a experiência do cliente com esta nova ferramenta de entrega. De forma geral a avaliação foi positiva.

RESULTADOS

A oitava pergunta (***Em caso de necessidade de apresentação de RAMA, como você considera a nova forma de entrega do RAMA - online?***) totalizou 320 respostas positivas, 80 indiferentes e somente 15 negativas. De acordo com esses dados, pode-se considerar que a nova forma de entrega tem proporcionado mais benefícios do que dificuldades aos usuários ao longo dos últimos anos.

A nona pergunta se referiu à mudança em termos financeiros. Dos 408 respondentes, 182 pessoas sentiram uma diferença positiva (avaliaram como a entrega ficando mais barata) em relação a forma anterior de entrega.

Gráfico 9. Percepção do interessado quanto aos custos monetários para produção do RAMA online x RAMA modelo anterior.



RESULTADOS

Quanto a possíveis dificuldades na entrega do RAMA, 67,30% afirmaram não ter qualquer problema para cumprir com essa obrigação. Os que informaram alguma dificuldade: 35% reportaram falta de clareza no documento; 31,67% problemas com o sistema de preenchimento e envio; 20,83% falta de conhecimentos técnicos para atender aos quesitos.

Gráfico 10. Percepção do cliente quanto ao grau de dificuldade para acessar e executar ações no sistema do RAMA online.



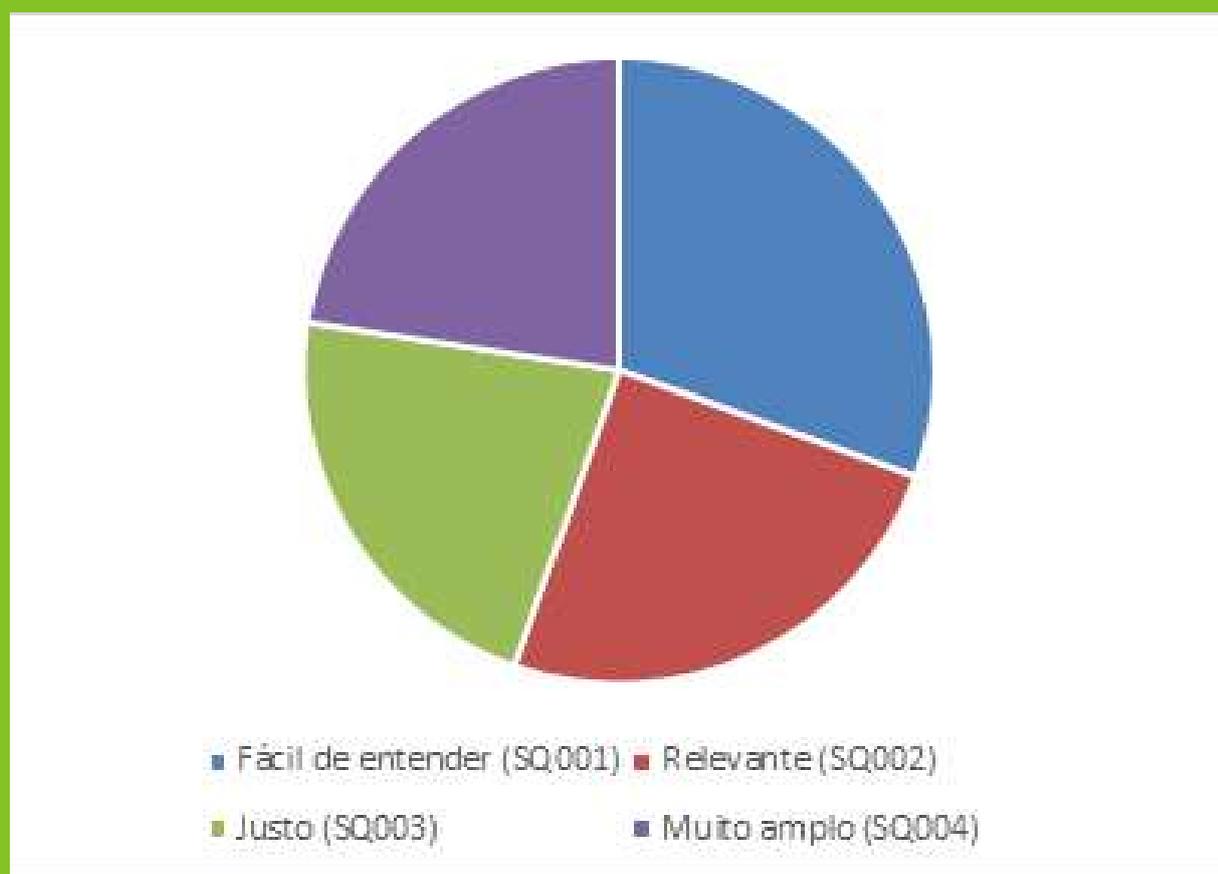
- Sim. Dificuldades da movimentação do sistema. (A1)
- Sim. Falta de clareza do documento - RAMA (A2)
- Sim. Falta de conhecimento nos campos técnicos para preenchimento (A3)
- Sim (A4)
- Não (A5)
- Outros
- Sem resposta

Indagou-se o participante acerca de Termos de Referência para apresentação de Estudo de Impacto Ambiental (EIA). A maioria dos respondentes não precisou apresentar EIA no ano de 2020: 341 de 413 respostas.

RESULTADOS

Os que responderam de forma afirmativa informaram que o TR foi: Fácil de entender (30,51%), Relevante (24,88%), Muito amplo (22,53%) e Justo (22,07%).

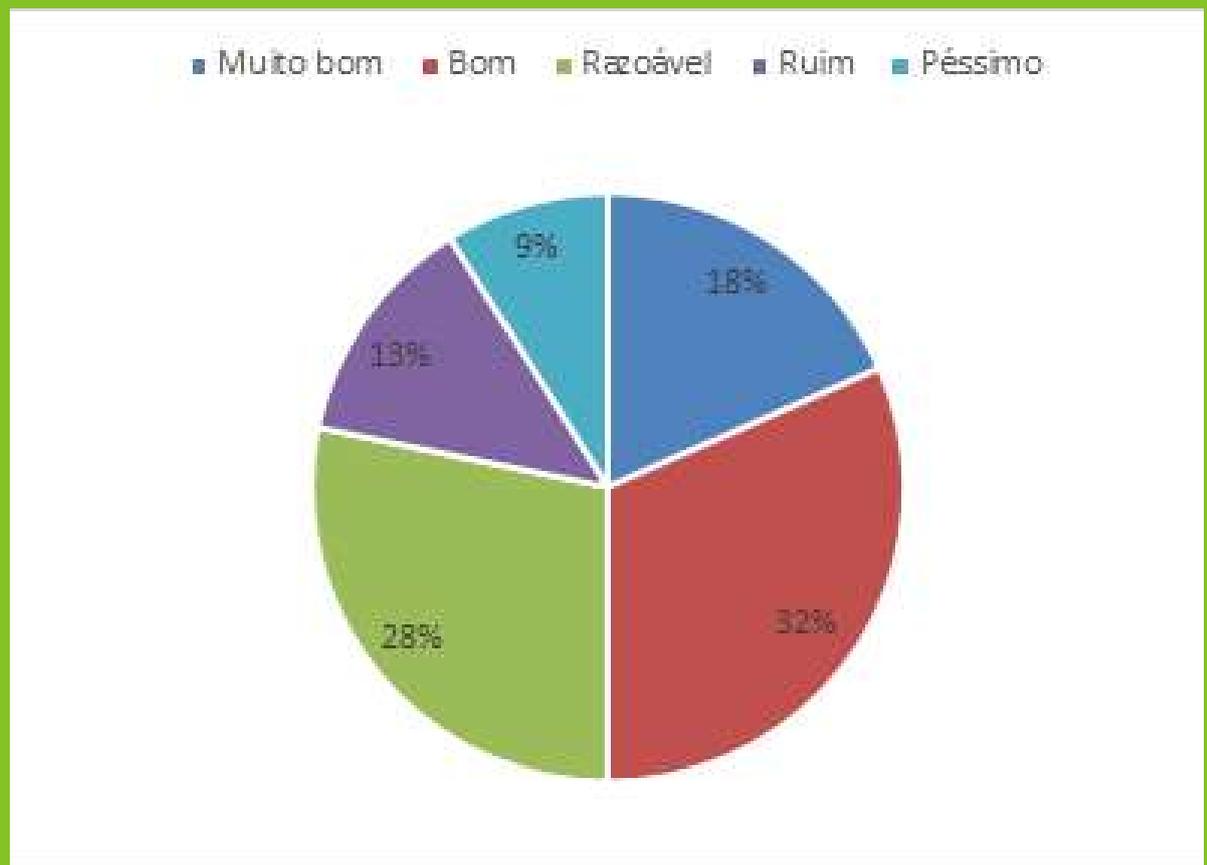
Gráfico 11. Grau de percepção do cliente quanto à clareza de entendimento dos aspectos técnicos que compõem os Termos de Referência para apresentação de EIA/RIMA.



O serviço prestado pelo Call Center também foi avaliado. Para a maioria dos respondentes que utilizou o serviço o classificou como Bom (31,64%), seguido por Razoável (28,16%), Muito Bom (18,36%), Ruim (12,80%) e Péssimo (8,94%).

RESULTADOS

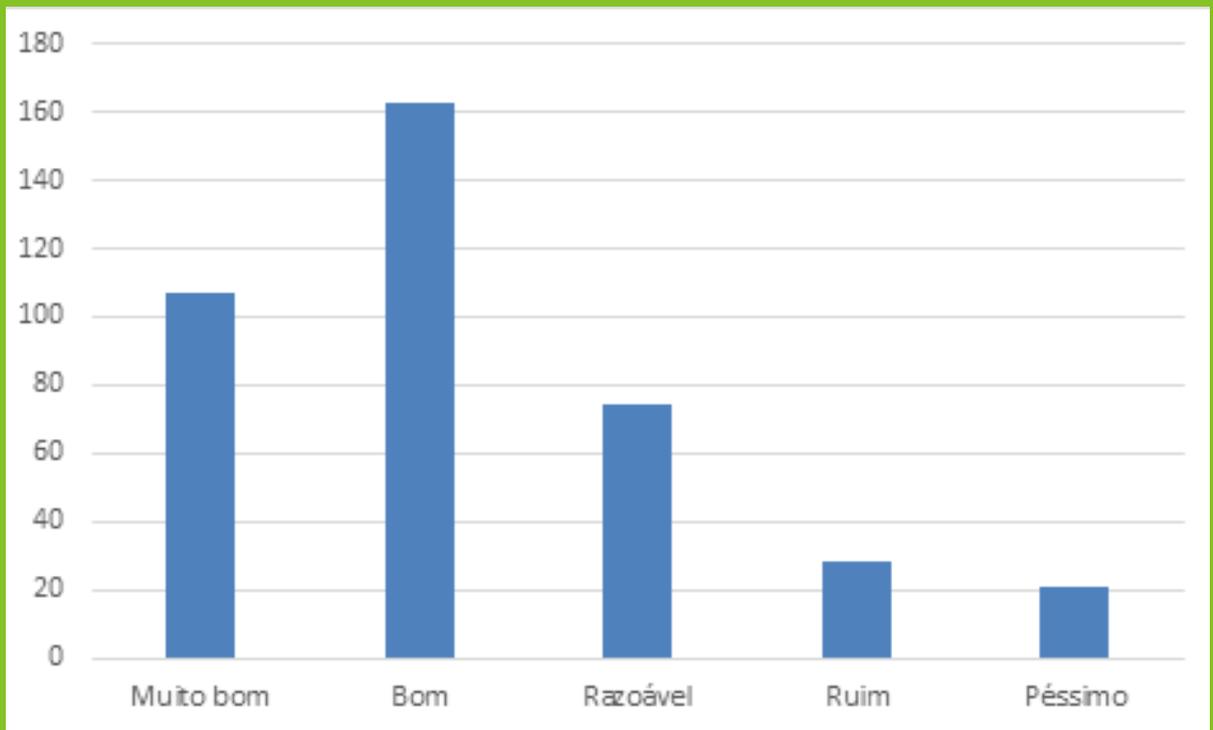
Gráfico 12. Grau de percepção do cliente quanto ao atendimento prestado pelo Call Center.



Os serviços prestados pela Semace de forma online também foram objeto de avaliação nesta Pesquisa. A maioria das respostas foram de avaliações positivas, sendo, 38,72% classificadas como Bom e 25,42% como Muito Bom.

RESULTADOS

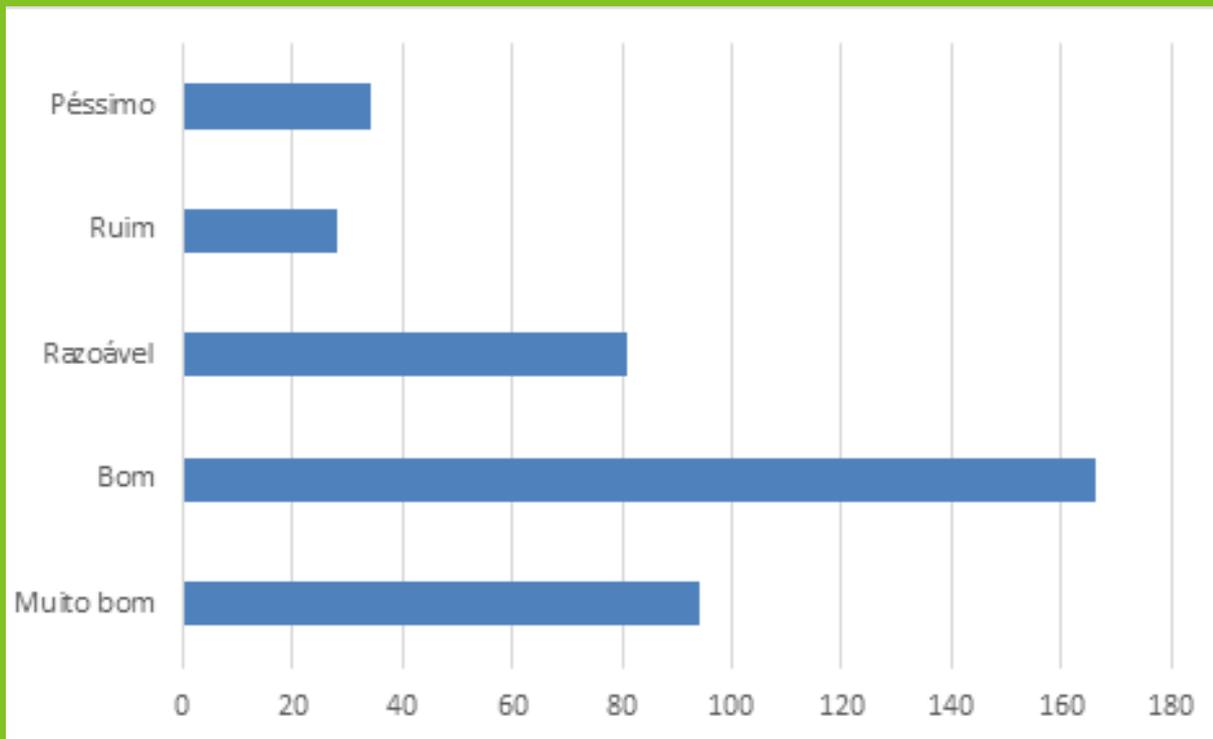
Gráfico 13. Grau de avaliação do cliente quanto os serviços online prestados pela Semace.



Em decorrência do ano atípico pelo qual todo o mundo passou por causa da pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid-19) indagamos nesta Pesquisa como o interessado avalia o desempenho da Semace nesta fase tão crítica. Dos respondentes que utilizaram nossos serviços nesse período, quase 65% avaliaram o desempenho como Muito Bom (23,33%) ou Bom (41,19%); para 20,10% foi Razoável, 6,95% classificaram como Ruim e 8,44% como Péssimo.

RESULTADOS

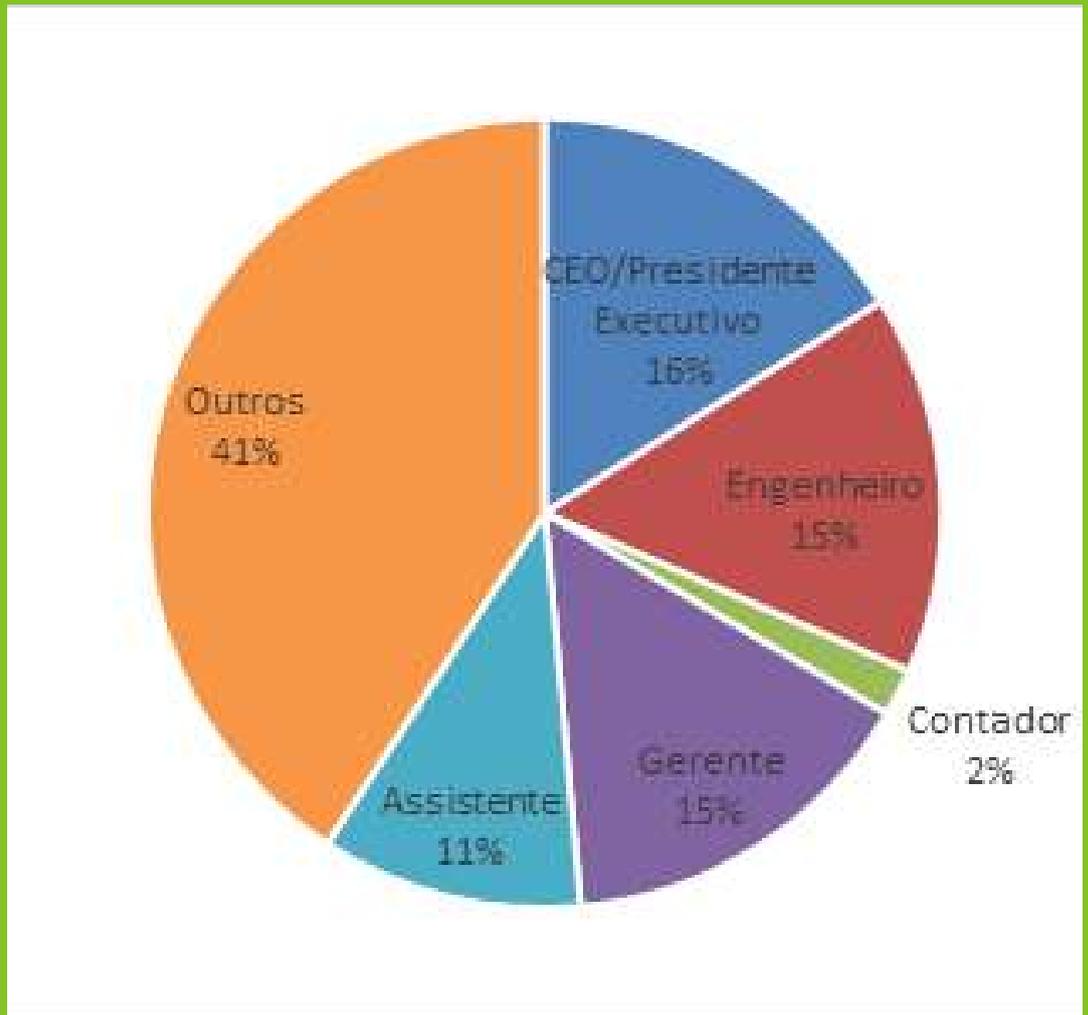
Gráfico 14. Grau de avaliação do cliente quanto o desempenho da Semace no ano de 2020, atípico em face da pandemia do Covid-19.



Uma pergunta recorrente é para saber qual a função do respondente na empresa que faz uso dos serviços da Semace. Dentre as funções pré-estabelecidas, 16% ocupavam a função de CEO/Presidente Executivo; 15% Gerente; 15% Engenheiro; e, 11% Assistente.

RESULTADOS

Gráfico 14. Função do respondente na empresa entrevistada.



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

88% dos respondentes, 378 pessoas de 426 se colocaram a disposição para uma nova pesquisa de satisfação. Além disso, dos 430 respondentes, 384, ou seja, quase 90% contribuíram com sugestões, críticas e elogios. Entre as sugestões/críticas as que mais se repetem estão:

RESULTADOS

- Mais celeridade na análise dos pedidos;
- Frequência de indisponibilidade (fora do ar) do Sistema de Atendimento- Natuur;
- 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.

A participação dos clientes na pesquisa de 2020 diminuiu em torno de 34% em relação à pesquisa de satisfação 2019. Isso para nós significa um alerta acerca do engajamento dos nossos clientes, sinalizando que precisamos melhorar a divulgação da pesquisa e a sua importância.

A avaliação do desempenho da Semace no processo de Licenciamento Ambiental teve um pequeno decréscimo em relação a 2019. Dos itens avaliados, o Sistema de Licenciamento Online foi o aspecto com melhor avaliação pelos clientes, seguido por Lista de Verificação Documental (Checklist), Análise Técnica e, por fim, Transparência e Comunicação.

A comparação com processos de licenciamento anteriores também fez parte da pesquisa de 2020, revelando que grande parte dos respondentes consideram que a situação atual está melhor.

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE

www.semace.ce.gov.br - 0800.2752233