



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2021

EDIÇÃO





# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2021

EDIÇÃO



**SEMACE**  
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE



# APRESENTAÇÃO

---

Ano a ano, a Semace, vem utilizando pesquisas, tanto com o público interno como, com o público externo, como ferramenta na busca por constantes melhorias. Medir a satisfação dos nossos clientes é algo que sempre considerei válido, de extrema importância para o sucesso da minha gestão. Saber o que o cliente pensa dos nossos serviços é ponto, tanto motivador – por sabermos que estamos agradando e atendendo de forma efetiva a sociedade – como também, de atenção e oportunidade de aprimoramento aos pontos que são criticados.

A Pesquisa de Satisfação de 2021 veio como um termômetro. Nos apontou que sim, temos pontos a serem melhorados mas, também refletiu que estamos conseguindo melhorar, ano a ano, nosso desempenho e imagem junto a sociedade. Nossos serviços, de forma geral foram bem avaliados, não foi constatado queda de nenhum ponto e, os que não aumentaram, se mantiveram no nível do ano passado. Considero que os resultados nos trouxeram boas notícias e, com certeza, nos ajudaram a melhorar nossos serviços.



**Carlos Alberto Mendes Júnior**  
Superintendente da Semace



# RESULTADOS

---

A Superintendência Estadual do Meio Ambiente – Semace, 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 2021, realizada entre os dias 01 de Março a 04 de Abril de 2022. O questionário foi encaminhado por emails que foram extraídos do dado de cadastro do Sistema de Atendimento Online – Natuur. Na média geral, registrou-se de 604 respostas completas.

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 tem como objetivo averiguar qual o cargo do respondente na empresa. De forma geral, considerando os respondentes que concluíram esta pergunta, a maioria dos respondentes são os se enquadraram na categoria "Outros", ou seja, não são os CEO, Gerentes e/ou Assistentes. Nesta categoria tem-se, como exemplo, Engenheiro Ambientais, Técnicos, Consultores, professores e etc.

**GRÁFICO 1.**

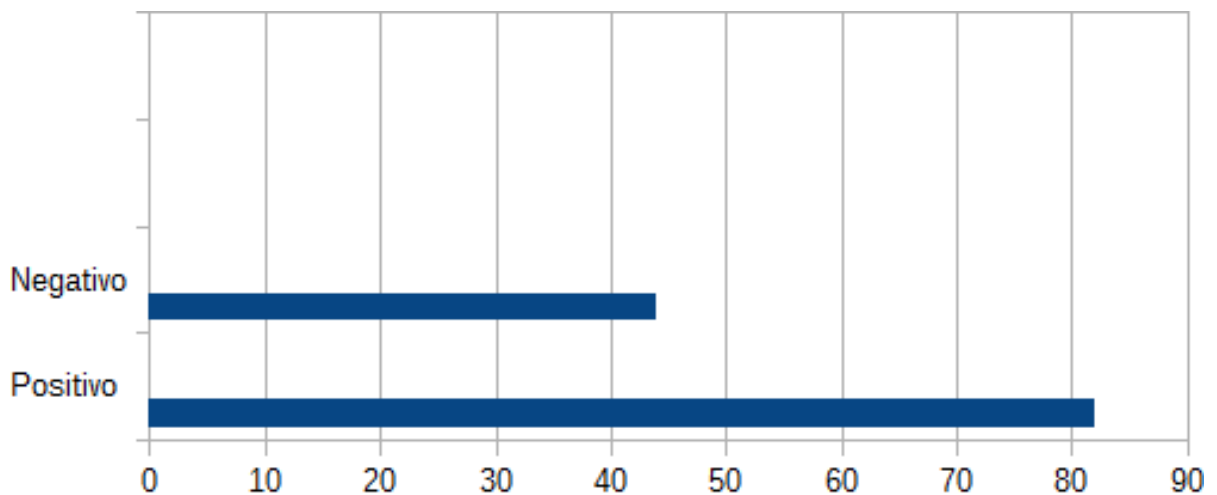


# RESULTADOS

---

A segunda pergunta solicita ao interessado avaliar a Semace como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará. Teve-se como resposta 82 respostas positivas e 44 de respostas negativa. Neutras e Pergunta não respondida somaram 478 pessoas.

**GRÁFICO 2.**



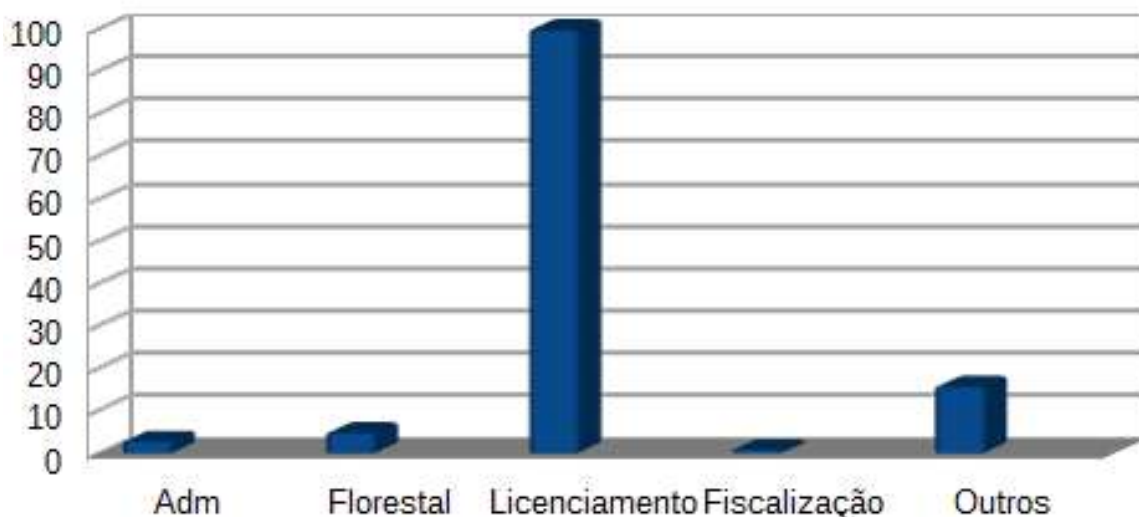


# RESULTADOS

---

A terceira pergunta faz referência ao tipo de processo que o interessado possui na Semace. De acordo com os resultados, a maioria das respostas completas, em torno de 80% dos respondentes, afirmaram ter processos de Licenciamento Ambiental, em segundo lugar ficaram os processos enquadrados como "outros" e, em terceiro lugar, os processos relacionadas ao setor florestal.

**GRÁFICO 3.**





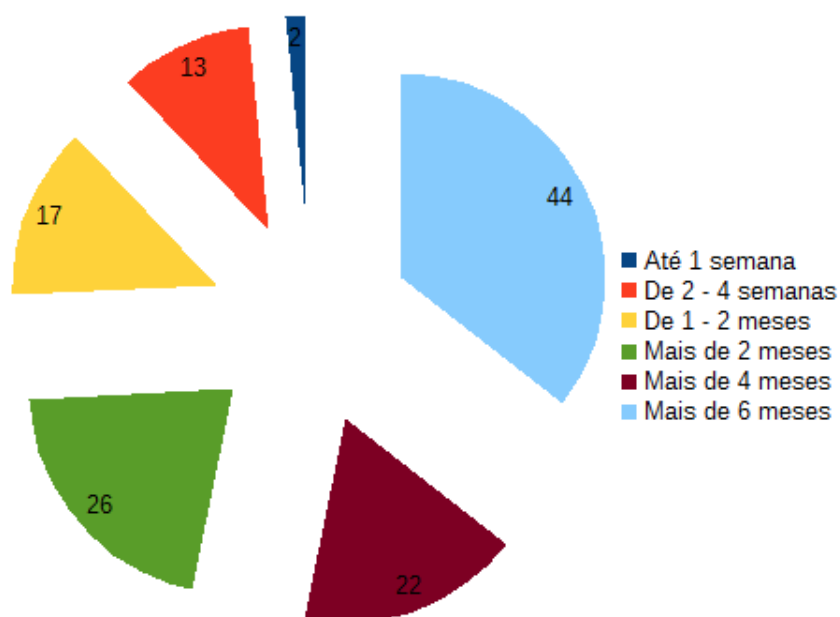
# RESULTADOS

Na quarta pergunta, ao serem solicitados 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, do universo de 125 respondentes, 71 respondentes, sinalizaram como bom / excelente e 54 pessoa, avaliarem como ruim a intermediário o serviço.

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.

A quinta pergunta tem como objetivo mensurar a quantidade de tempo que, normalmente se espera para a Licença Ambiental ser emitida. Do total respondido, 124 respostas, para a maioria das respostas foi " Mais de 6 meses".

**GRÁFICO 4.**



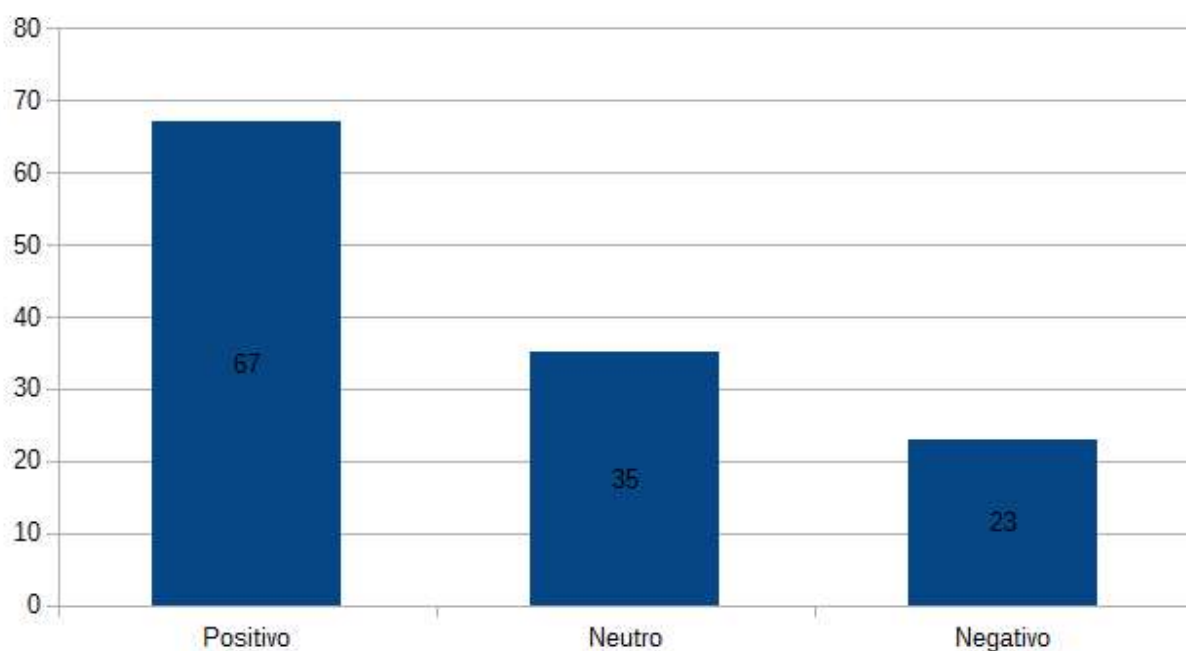
# RESULTADOS

---

Cabe ressaltar a possibilidade da emissão da Licença por Adesão e Compromisso que possui, via de regra, um tempo menor para emissão. Vale reforçar também 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.

Continuando, a pergunta seguinte busca uma comparação entre os processos mais recentes com os processos anterior.

**GRÁFICO 5.**



# RESULTADOS

---

A oitava pergunta da pesquisa fez referência aos aspectos voltados ao Licenciamento Ambientais 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.

De uma maneira geral, os processos foram muito bem avaliados, com maioria de avaliação positiva.

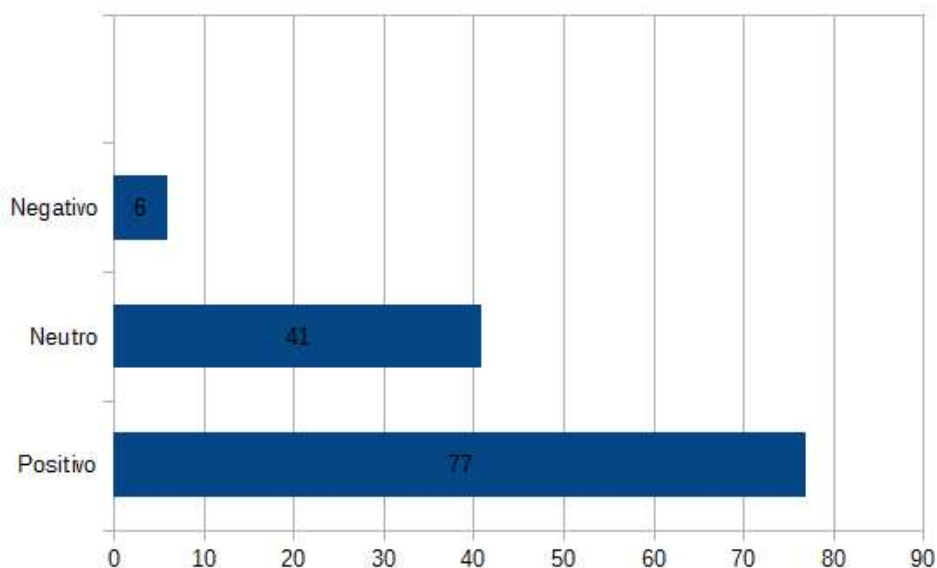
De 20,47% das respostas, a maioria (6,49%) atribuiu a nota 5 (excelente) para o quesito Transparência e Comunicação nos processos de licenciamento. Contabilizando 47 das 119 respostas, o Sistema de Licenciamento Online da Semace recebeu nota 5, sendo classificado assim como excelente. O item checklist também foi classificado como excelente - em torno de 8% dos 20% 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 -42 respostas no universo de 117.



# RESULTADOS

A forma de entrega do Rama Online, também foi objeto de avaliação. A nona e décima foram focadas na experiência dos usuários na entrega do estudo. De forma geral a avaliação foi boa, do universo de 124 pessoas, 43 afirmaram está melhor e, para 34, está muito melhor e, somente para 6 pessoas a experiência não foi boa.

**GRÁFICO 6.**



Na décima pergunta, foi levantado como 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, 81 afirmaram não passar por nenhuma entrave. Contudo, 43 tiveram dificuldades, são: 1° Falta de clareza do documento - Rama (13 pessoas); 2° "Outros" - esses outros são dificuldades não listadas na pergunta; 3° Falta de conhecimento nos campos técnicos para preenchimento; 4° Dificuldade na movimentação no sistema.

# RESULTADOS

---

Com o objetivo de conhecer cada vez mais a visão do interessado, a décima primeira e décima segunda pergunta se refere aos Termos de Referência. A décima primeira se refere se foi solicitado no momento da apresentação de um Estudo de Impacto Ambiental, que para 33 dos 57 respondentes, foi positivo ou seja, foi sim recebido um TR para apresentação de um EIA e, como resultado da décima segunda pergunta, tem-se que, as principais características dos TR recebidos foram: 1° Facil de entender; 2° Relevante; 3° Muito Amplos; 4° Confuso.

Pode se notar que, para boa parte dos respondentes, os TR recebidos foram de facil manuseio porém, sempre cabe rever para melhores os pontos de críticas ( amplo e confuso).

Buscando melhorar cada vez mais a forma de relacionamento com os clientes externos, o Call Center, os Serviços Online (Natuur) e, o Site Institucional, não só relacionados ao licenciamento mas com a Semace de forma geral, também foram avaliados na décima terceira, décima quarta e décima quinta pergunta.

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

---

Em relação ao Call Center foi avaliado como Bom/Muito Bom por 44 dos 114 respondentes. 32 responderam ser razoável, 19 avaliaram como Ruim/Péssimo e 19 afirmaram nunca terem tido a oportunidade de utilizar.

Já em relação aos serviços online, mais da metade dos interessados (63,39%) sinalizaram como positiva a experiência. Para 18,75% responderam como Razoável, a experiência para quase 17% foi avaliada como Ruim/Péssima a utilização dos serviços virtuais.

Referente ao Site Institucional, 36% das pessoas procuraram algo no site e, não obtiveram êxito na busca. Alguns itens mencionados foram: Legislações/ Checklist/ Procedimentos de Licenciamento/ Reposição Florestal/ Modelos de Publicações/ Resoluções.

Cabe ressaltar que, quase 100% dos itens mencionados como não localizados, estão sim disponíveis no site da SEMACE abrindo assim espaço para um esforço do órgão a fim de simplificar, deixar mais fácil a navegação no site.



# RESULTADOS

---

Como forma ainda de avaliar o desempenho do órgão em meio a pandemia do Novo Coronavírus - COVID 19, no ano de 2021, foi feita a Décima sexta pergunta: "De forma geral, como você avalia o desempenho dos serviços da SEMACE no ano de 2021, em face a pandemia do novo Coronavírus - COVID - 19?"

Como resposta, do universo de 124 respostas completas, quase 80 pessoas avaliaram positivamente enquanto 26 como Razoável e, 19 como Ruim/Péssimo.

Como respostas para as duas últimas perguntas, quase 100% dos respondentes se colocaram a disposição para uma nova pesquisa de satisfação. Além disso, quase 50% contribuíram com melhorias. Entre as críticas as que mais se repetem estão:

- Demora na emissão das licenças;
- Número reduzido de funcionários;
- Vagarosidade do Sistema Nattur;
- Lentidão na emissão de LACS;
- Geração de PDF do RAMA ONLINE
- Maior rigor nas fiscalizações ambientais;

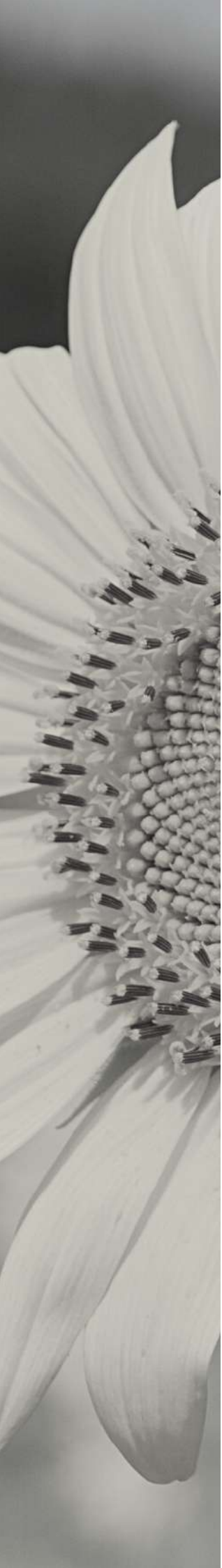
# CONCLUSÃO

---

A Pesquisa de Satisfação vem, ano a ano, se mostrando instrumento essencial para o bom andamento da Semace. Esta pesquisa de 2021 supriu as expectativas, tivemos uma manutenção em todos nossos índices de qualidade.

Tivemos em média 124 respostas completas e, 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, checkist e análise técnica) ficaram acima na média dos últimos anos.



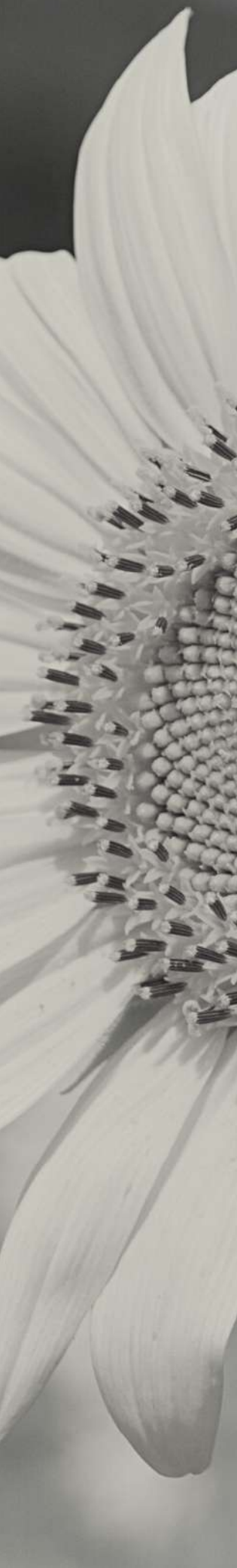
# CONCLUSÃO

---

Outro ponto de constante atenção e preocupação da Semace é a forma como 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, nos 03 itens ( Call Center, Nattur e Serviços Online) as avaliações foram positivas.

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 2021 e aguarda a avaliação do seu desempenho em 2022.







**SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE**

[www.semace.ce.gov.br](http://www.semace.ce.gov.br) - (85) 0800.275.22.33, 3254.3083, 3101.5580 ou 3101.5562