CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
Superintendência Estadual do Meio Ambiente

SEMACE
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

EDIÇÃO

2022

APRESENTAÇÃO

Visando sempre melhorar os processos do órgão e buscando atender às demandas reais de nossos clientes em consonância com o desenvolvimento econômico, social e ambiental, vem se ratificando cada vez mais a importância de desburocratizar os serviços do órgão e aumentar a sua transparência.

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

Estabelecer um canal de diálogo com os clientes, valorizando-os e conhecendo suas principais dificuldades, proporciona à Semace sempre maiores chances de acertar no oferecimento de serviços, principalmente no que diz respeito ao licenciamento
ambiental.

A transformação digital vem em resposta à demanda da própria sociedade em facilitar o acesso aos serviços da Semace, já que boa parte de nossos clientes não residem em Fortaleza, Crato ou Sobral e, muitas vezes precisam pagar valores considerados altos a terceiro para acompanhamento dos processos. Com essa mudança, isso está mudando.

Desde 2018, a Semace estabeleceu um novo desafio. Dentro de um contexto de mudança, um dos focos passou a ser a busca pela transformação digital. Nossa intenção é ser reconhecida,ser exemplo, dentro do Governo Estadual, como um órgão 100% digital, tendo assim um portfólio de serviços online que atenda aos clientes mais distantes fisicamente da Semace.

APRESENTAÇÃO

Ano a ano, a Semace, vem utilizando pesquisas, tanto com o público interno como, com o publico externo, como ferramenta na busca por constantes melhorias.

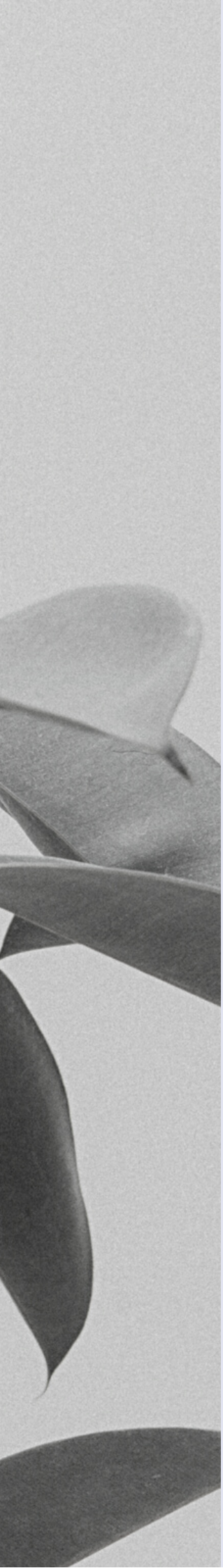
Medir a satisfação do nossos clientes é algo que considero válido, de extrema importancia para o sucesso da gestão. Saber o que o cliente pensa dos nossos serviços é ponto, tanto motivador – por sabermos que estamos agradando e atendendo de forma efetiva a sociedade – como também, de atenção e oportunidade de aprimoramento aos pontos que são criticados.

A Pesquisa de Satisfação avaliando o ano passado vem como 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

2021



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 2022, realizada entre os dias 15/06/2023 a 30/06/2023. A pesquisa foi dividida em quatro áreas. Buscou-se analisar mais detalhadamente as diretoria finalisticas - Florestal / Licenciamento e Monitiramento/ Ficalização e, a semace de forma Geral.

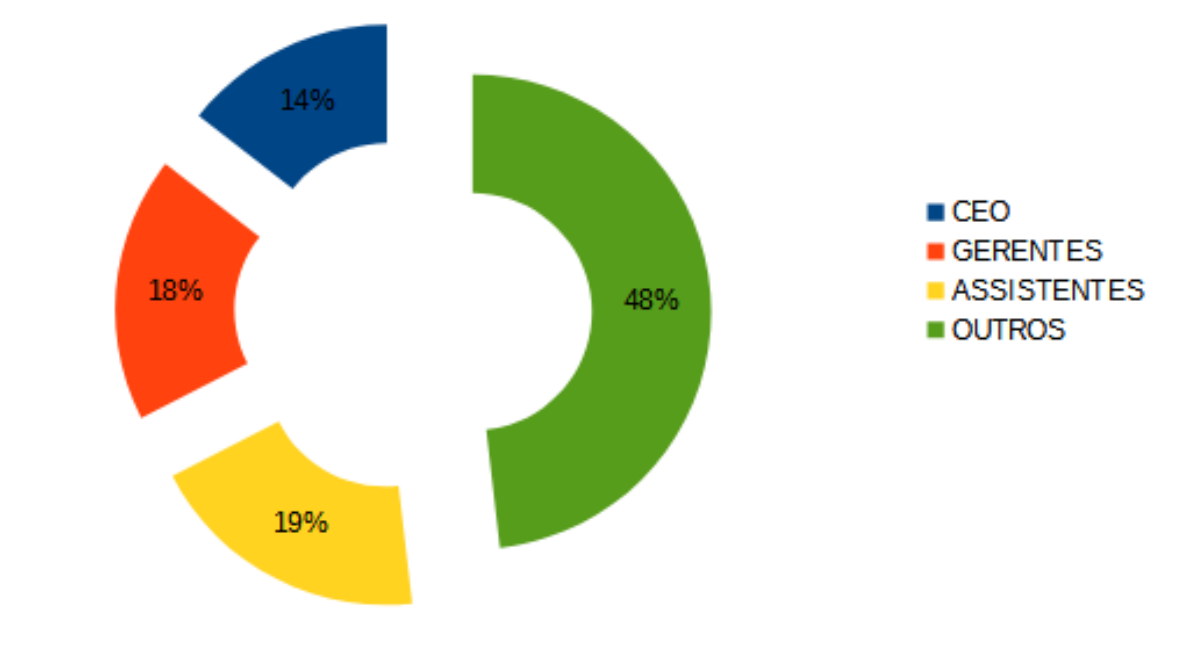
O questionário foi encaminhado por emails que foram extraídos do dado de cadastro do Sistema de Atendimento Online – Natuur. Na média geral, registrou-se de 704 respostas completas.

Como objetivo principal, esta pesquisa intencionou mensurar o grau de percepção dos usuários para com os serviços 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, Engenheiros e Analistas Ambientais, Técnicos, Consultores, professores, e etc (Gráfico 1).

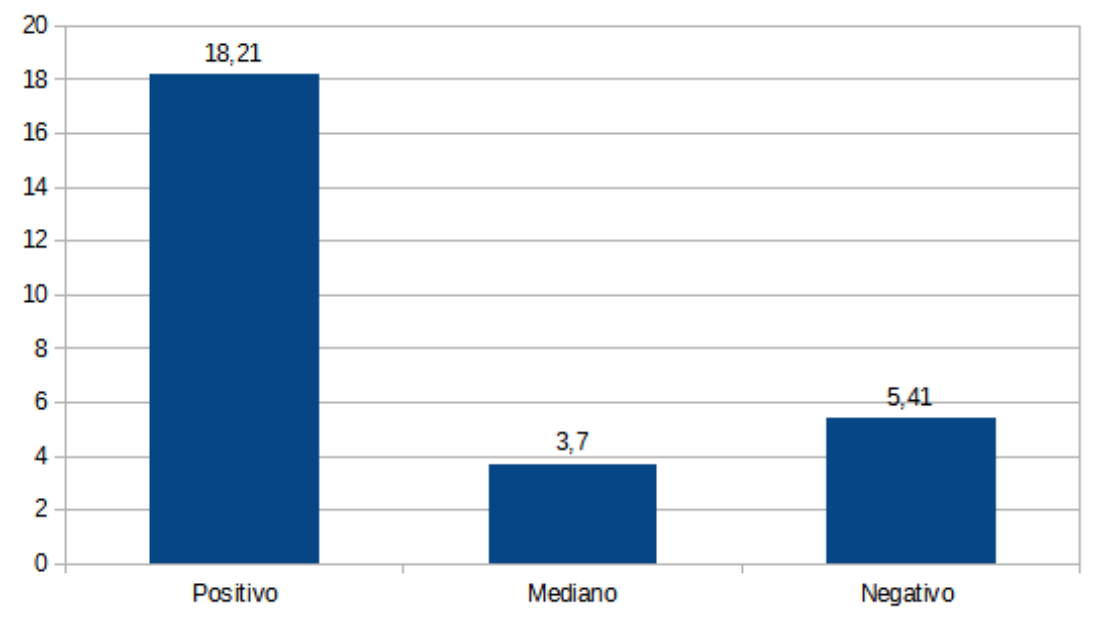
GRÁFICO 01



A segunda pergunta solicita ao interessado avaliar a Semace como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará. O número mostrados abaixo são em percentual.(Gráfico 2)

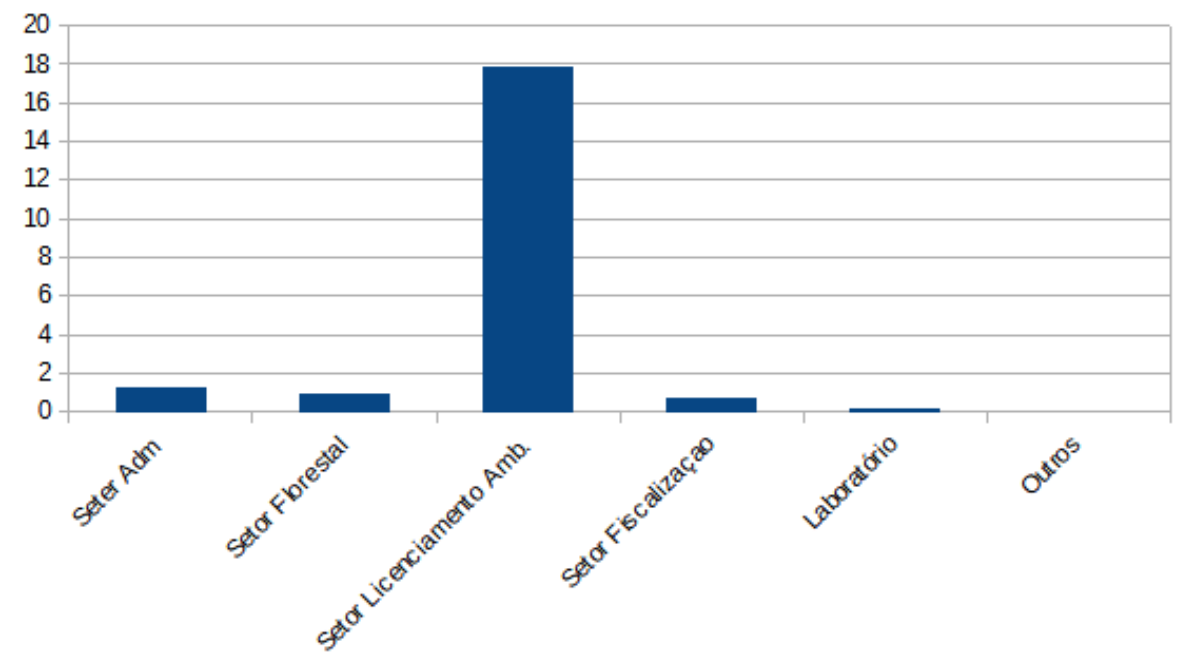
RESULTADOS

GRÁFICO 02



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 126 dos respondentes, afirmaram ter processos de Licenciamento Ambiental, (Gráfico 3)

GRÁFICO 3.

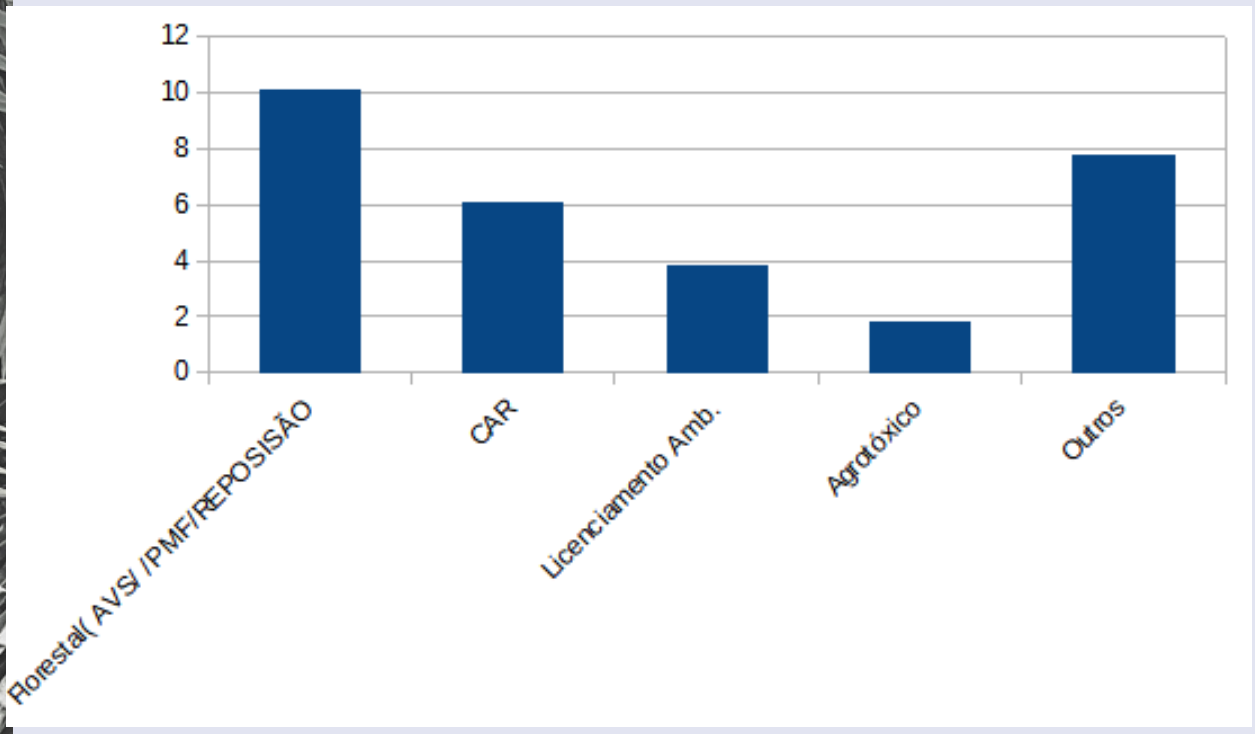


RESULTADOS

BLOCO 01.
SETOR FLORESTAL

A quarta pergunta faz referência ao tipo de processo, no contexto do **Setor Florestal**, 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 AVS ou UAS, Planos de Manejo Florestal e Reposição Florestal, em segundo lugar ficaram os processos enquadrados como " outros" e, em terceiro lugar, os processos relacionadas ao CAR. (Gráfico 4)

GRÁFICO 4.



A quinta pergunta, ainda no contexto do Setor Florestal, foi questionado aos interessado, o quando de tempo eles esperam para terem seus processos concluídos. A maioria dos respondentes, em torno de 47 pessoas, afirmaram que esperam de 2 a 4 semanas.

RESULTADOS

A sexta pergunta, ainda analisando o setor florestal, questionou sobre o Cadastro Ambiental Rural - CAR. Foi perguntado qual o meio de contato com a SEMACE, julgado mais eficiente para falar sobre o CAR. A maioria dos respondente, em torno de 74 pessoas, afirmaram ser via e-mail., seguido do App Whatsapp.

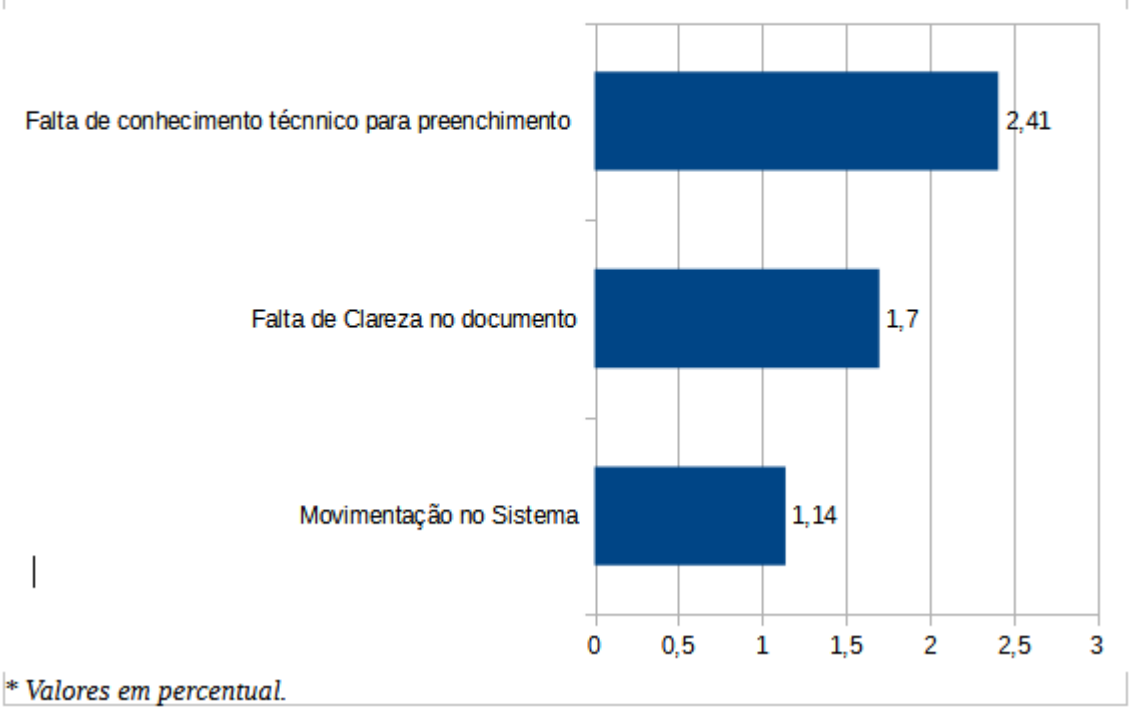
BLOCO 02.
DO LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Entrando na análise do **Setor de Licenciamento e Monitoramento Ambiental**, a sétima pergunta quis saber sobre a forma de entrega do RAMA.
Mais da metade dos respondentes afirmaram estar muito melhor. Em segundo lugar, com 43 pessoas respondendo, ficou o "melhor".

Seguindo a análise do RAMA, a oitava pergunta quis saber se o interessado sentiu alguma dificuldade na entrega. a maioria, 105 respostas, afirmaram não sentir. Dentro no universo que afirma sentir alguma dificuldade, 40 pessoas, 17 afirmaram sentir falta de conhecimento nos campos tpecnicos para o preenchimento adequado (Gráfico 5).

RESULTADOS

GRÁFICO 5.



Ainda explorando o Licenciamento e Monitoramento, a nona pergunta questionou acerca dos EIA'S, se quando da necessidade de apresentação do estudo, foi disponibilizado algum Termo de Referência. Dentro do número de respondentes, 61 pessoas, 36 responderam terem recebido, enquanto 25 afirmaram não. No contexto dos que responderem terem recebido, a décima pergunta foi sobre as características do TR recebido.

Fácil de Entender 6,39%
Relevante 4,83%
Muito Amplo 2,13%
Confuso 1,99%
Outros 2,13%

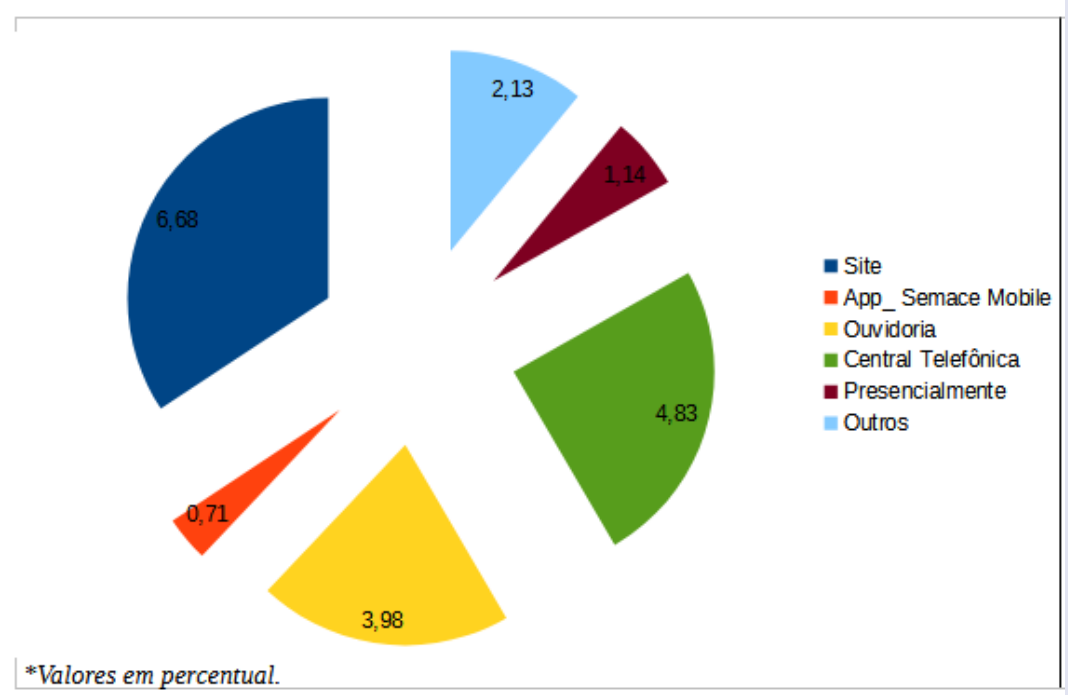
RESULTADOS

BLOCO 03.
DA FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

Buscando analisar alguns pontos do **setor de Fiscalização**, a décima primeira pergunta fez referência as denunciais ambientais.A pergunta indagou se o respondente já havia registrado alguma denuncia ambiental junto à Semace e, se positivo, sobre o que se referia a denuncia. A maior parte dos respondente 21,16% de 24,28%, respondentes, informaram que não.

buscando analisar ainda as denuncias, para p universo dos que responderem sim ao serem questionados se já haviam feito alguma denuncia ambiental (11 pessoas), se questionou qual o canal que a pessoa costuma fazer a denuncia ambiental (Gráfico 6). (décima segunda pergunta)

GRÁFICO 6.



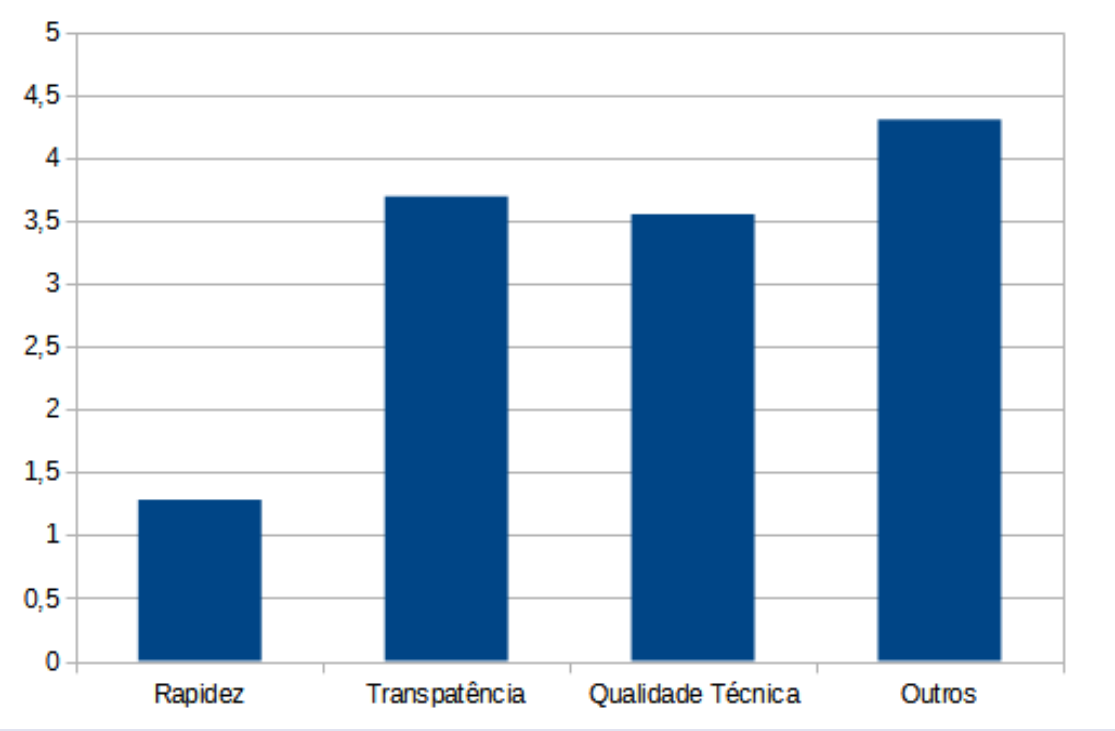
RESULTADOS

Foi perguntado(13 pergunta) também se, após o registro da denuncia, o interessado tinha recebido alguma resposta da SEMACE sobre a fiscalização realizada e, se positivo, por qual meio foi recebido a resposta. a maioria, 2,41% dos respondentes (4,4%) afirmaram não terem recebido resposta. e, dos que receberam,informaram que receberam via e-mail.

Ainda examinando o setor fiscal, foi questionado pela décima quarta pergunta, como o respondente avaliaria a fiscalização ambiental pela SEMACE. Foi respondido, pela maior parte com " Bom" (38 pessoas), seguindo do "Muito Bom" (19 pessoas) e " Nem bom nem ruim' (16 pessoas).

A décima quinta pergunta buscou saber se o interessado identificava quais eram so pontos fortes da fiscalização.

GRÁFICO 7.



RESULTADOS

Analisando pontos fortes e fracas, a décima sexta pergunta é sobre os pontos fracos. Quais eram, segundo o interessado, os pontos críticos da fiscalização. Foram eles em ordem decrescente :Demora (28 pessoas) - Ausência de Resposta (15 pessoas) - Desconfiança (2 pessoas).

BLOCO 04.
GERAL

Este bloco foi desenvolvido para que se possa averiguar a semace como um todo, abrangendo , forma mais ampla, todos os serviços do orgão. Foi perguntado, décima sétima pergunta, sobre como o respondente avalia a atuação da SEMACE em relação ao seu processo. sendo 1 muito ruim e, 5 excelente. A maioria atribuiu a nota 4, seguido da nota 5 e 3, respectivamente.

Sobre a espera pele processo ser concluído (18 pergunta) 43 pessoas, de 163 respostas, informaram esperar mais de 6 meses. seguindo de 2-4 semanas (33 respostas) e 1-2 meses (32 respostas)

a décima nona pergunta quis comparar o processo mais recente do respondente com os anterires. Foi dito que o desempenho da Semace está, segundo 64 de 163 respostas totais, "melhor".

RESULTADOS

A perguntas 20,21, 22 e 23 quis verificar a avaliação dos diferentes aspectos da Semace. Nota 1 muito ruim e, nota 5 excelente. De acordo com os respostas, o Sistema de Licenciamento Online foi tido como excelente.

Transparenceria e Comunicação - nota 4

Sistema de licenciamento online - nota 5

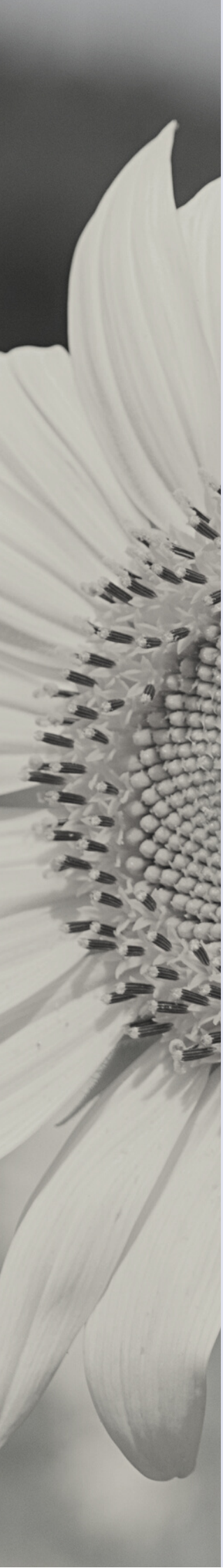
Checklist - nota 4

Análise Técnica - nota 5

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 pela perguntas 24, 25 e 26.

Em relação ao Call Center foi avaliado como Bom/Muito Bom por 71 dos 163 respondentes. 28 responderam ser razoável, 25 avaliaram como Ruim/Péssimo e 39 afirmaram nunca terem tido a oportunidade de utilizar. Já em relação aos serviços online, mais da metade dos interessados, 119 pessoas de 163, sinalizaram como positiva a experiência.

Referente ao Site Institucional, 5,40% (38 respostas de 68) das pessoas procuraram algo no site não obtiveram êxito na busca.



CONCLUSÃO

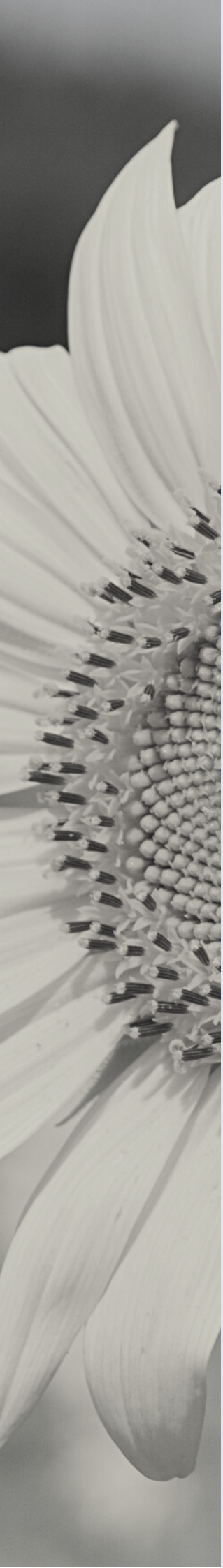
A Pesquisa de Satisfação vem, ano a ano, se mostrando instrumento essencial para o bom andamento da Semace. A pesquisa analisando o ano de 2022 refletiu questão que mensuram efetivamente a gestão. Todos os pontos analisamos sofreram alterações positivas.

Esse ano foi procurado avaliar para além do licenciamento. Foram incluídas perguntas referente a DIFLO, DIFIS e uma análise em geral da SEMACE.

Todas as diretorias se mostraram positivas porém, com pontos a serem melhoras. Como por exemplo, a tratativas em relação as denuncias ambientai, o qual se mostrou como ponto negativo e, necessário atenção.

Tivemos em média 163 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, média de nota 4 (Bom).



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 avaliação foram positivas.

Dentre todas as melhoras, algumas críticas foram feitas e merecem atenção. A demora na conclusão dos processos, as tratativas em relação as denunciais ambientais e melhora no atendimento telefônico e presencial foram alguns pontos levantados. 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 2022 e aguarda a avaliação do seu desempenho em 2023

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE

www.semace.ce.gov.br - (85) 0800.275.22.33, 3254.3083, 3101.5580 ou 3101.5562

Resultados

Questionário 716765

Número de registros nesta consulta:	704
Total de registros no questionário:	704
Percentagem do total:	100.00%

Resumo de Q01

Qual é o seu cargo na empresa?

Resposta	Contagem	Percentagem
CEO/ Presidente Executivo (A1)	24	3.41%
Gerente (A2)	30	4.26%
Assistente (A3)	32	4.55%
Outros	80	11.36%
Sem resposta	1	0.14%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
21	Técnico em controle ambiental
32	Analista
54	Supervisor de Filial
79	NORTENG
93	Advogda
105	Diretor Administrativo e Financeiro
108	Gestor
114	Professor
119	Cliente
131	Soldado
136	Usuário.
189	Analista
200	Analista
205	Consultor
208	AGENTE ADMINISTRATIVO
217	Coordenador
237	Analista
240	Analista
243	Analista
256	Analista
257	Analista
276	Coordenadora
286	Analista de Meio Ambiente Pleno
297	Farmaceutica
323	Engenheiro Ambiental
333	ADMINISTRATIVO
342	Analista Ambiental
373	Analista
397	Especialista - Representante Legal
400	Autônomo
416	Cliente
423	Supervisor
424	Cliente
425	Pessoa física
461	Autônomo
470	Chefe setor financeiro
484	socio administrador
496	TECNICO
499	Geomensor
502	Analista Operacional
512	Coordenador
524	fiscal
529	RESPONSAVEL TECNICO
531	Desenvolvedor de Projetos
533	tecnico
534	Analista Ambiental
539	ASSESSORIA SOCIOAMBIENTAL
558	Técnico em controle ambiental

564	Engenheiro Júnior
566	analista
568	engenheira
578	TRABALHO AUTÓNOMO.
579	Responsável Técnico
590	Supervisor
604	Responsável Técnica
610	Consultor
628	Supervisora de Filial
630	Adminstrativo
633	Analista
642	Analista
647	dono
653	Criador
655	Coord. Segurança do Trabalho
656	Consultora ambiental
667	TEC. AGROPECUARIA
668	Analista
680	Consultor Ambiental

Resumo de Q02

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?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	3	0.43%	1.71%
2 (2)	9	1.28%	
3 (3)	26	3.70%	3.70%
4 (4)	56	7.97%	
5 (5)	72	10.24%	18.21%
Sem resposta	1	0.14%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	4.11		
Desvio padrão	0.98		
Soma (Respostas)	166	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de Q03

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Setor Administrativo (A1)	9	1.28%
Setor Florestal (A2)	7	0.99%
Setor de Licenciamento Ambiental / Monitoramento Ambiental (A3)	126	17.90%
Setor Fiscalização Ambiental (A4)	5	0.71%
Laboratório (A5)	1	0.14%
Outros	18	2.56%
Sem resposta	1	0.14%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
93	Temos processo no setor de Fiscalização, licenciamento ambiental e administrativos.
114	Criador amador de pássaros
247	Dispensa de Licença
276	Setor Administrativo, Licenciamento Ambiental, Monitoramento Ambiental e às vezes Fiscalização Ambiental.
281	Licenciamento, supressão vegetal
363	Destinação de Resíduos
397	Regulatório - Cadastro Estadual
416	Requerimento de licença
484	LICENÇA DE IMPLANTAÇÃO
521	Cadastro Passeriformes
545	Transporte e destinação de resíduos
655	Obtenção de LAC

Resumo de F04

Qual seu tipo de processo no setor Florestal da SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem
Licenciamento Agropecuário (Códigos 01.05 à 01.08) (SQ001)	27	3.84%
Cadastro Ambiental Rural – CAR (SQ002)	43	6.11%
Plano de Manejo Florestal Sustentável – PMFS / POA (SQ003)	12	1.70%
Reposição Florestal (SQ004)	12	1.70%
Agrotóxico (SQ005)	13	1.85%
Autorização de Supressão Vegetal – ASV ou Uso alternativo do Solo – UAS (SQ006)	47	6.68%
Outros	55	7.81%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
54	Licença ambiental
108	Licenciamento Ambiental
119	Sispass
136	LAC.
168	NÃO TEMOS
189	N/A
200	na
257	AMF
269	Licenciamento para veículo e revenda de GLP
276	Não se aplica.
286	Não temos processo aberto para isso
297	trasporte produtos perigosos
305	mineração
331	LICENÇA AMBIENTAL ÚNICA
337	APA
363	Não aplicável
369	Sispass
373	NA
383	ERB - NÃO PRECISAMOS DE FLORESTAL
390	NA
396	Nao
400	criação de passeriformes-3101
416	Requerimento de licença ambiental
419	nao se aplica
423	Licença Ambiental
425	Despacho ainda
430	Licenciamento para retirada de Areia
461	Licença Ambiental Única
462	Industria Quimica
471	licença para execução e processo enel
472	NÃO APLICÁVEL AO MEU PROCESSO
484	LICENÇA DE IMPLANTAÇÃO
486	Autorização Amboental
490	Licenciamento
507	x
521	Cadastro Passeriformes
530	Licenciamento de fauna
545	não se aplica
558	Licença ambiental
566	Licença de transporte
568	transporte
589	licença ambienta
591	natuur
624	Não tenho
628	Licença operacional
630	transporte

647	carvaõ vegetal
653	Não tenho
655	Não utilizado este processo
656	Homologação de pátio
662	NÃO SE APLICA
668	CadastrosTécnicos: Federal e Estadual
672	Lac
681	NSA
694	Regularização de LO

Resumo de F05

Caso a demanda for relacionada ao setor florestal (CAR, Agrotóxico, Autorização de Supressão Vegetal – ASV, Uso alternativo do Solo – UAS, Plano de Manejo Florestal Sustentável – PMFS, Reposição Florestal e Licenciamento Agropecuário), até quando você espera para seu processo ser concluído?

Resposta	Contagem	Percentagem
2-4 semanas (A1)	47	6.68%
1-2 meses (A2)	37	5.26%
Mais de 2 meses (A3)	22	3.12%
Mais de 4 meses (A4)	12	1.70%
Mais de 6 meses (A5)	20	2.84%
Mais de 8 meses (A6)	16	2.27%
Sem resposta	13	1.85%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de F06

Caso seu processo seja referente ao Cadastro Ambiental Rural (CAR), qual o meio mais eficiente de contato com a SEMACE com você?

Resposta	Contagem	Percentagem
E-mail (A1)	74	10.51%
Whatsapp (A2)	38	5.40%
Telefone (A3)	20	2.84%
SMS (A4)	0	0.00%
Outros	22	3.12%
Sem resposta	13	1.85%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
95	NÃO TEM NENHUM MEIO DE CONTATO
108	NA
136	Não faço o CAR.
200	na
276	Não se aplica.
323	Nenhum
343	nenhum
363	não plicável
373	NA
472	NÃO APLICÁVEL AO MEU PROCESSO
499	Muito difícil resolver alguma coisa
579	pessoalmente
655	Não teve processo CAR
656	Telefone e e-mail
668	Não possuímos proecessos de CAR

Resumo de L022

Caso seu processo seja referente ao Licenciamento Ambiental e, surgindo a necessidade de apresentação de RAMA, como você avalia a forma de entrega do RAMA (online)?

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito melhor (A1)	82	11.65%
Melhor (A2)	43	6.11%
Nem melhor nem pior (A3)	28	3.98%
Pior (A4)	5	0.71%
Muito pior (A5)	1	0.14%
Sem resposta	8	1.14%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de L023

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim. Dificuldades na movimentação no sistema. (A1)	8	1.14%
Sim. Falta de clareza do documento - Rama. (A2)	12	1.70%
Sim. Falta de conhecimento nos campos técnicos para preenchimento (A3)	17	2.41%
Sim (A4)	3	0.43%
Não (A5)	105	14.91%
Outros	15	2.13%
Sem resposta	7	0.99%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
190	Caso coincida com alguma renovação, já tive caso de na Renovação dá pendencia no RAMA e não conseguir faze-los simultaneamente.
276	Sim, laçamento da data do DAE.
419	nao se aplica
463	nao tenho apresentado esse trabalho
471	atendimento ao telefone
499	Ainda não necessitei este serviço.
533	nao fiz
534	Taxas geradas de forma incorreta
647	1º vez esse ano RAMA
655	Não teve este processo na minha solicitação

Resumo de L024

No caso da necessidade de apresentação de um Estudo de Impacto Ambiental, você recebeu algum Termo de Referência?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (A1)	36	5.11%
Não (A2)	25	3.55%
Sem resposta	106	15.06%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de L025

Se positivo, quais características se aplicam ao Termo de Referência mais recente que você recebeu? (Possível escolher mais de uma opção).

Resposta	Contagem	Percentagem
Fácil de entender (SQ001)	45	6.39%
Relevante (SQ002)	34	4.83%
Muito amplo (SQ003)	15	2.13%
Confuso (SQ004)	14	1.99%
Outros	15	2.13%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
108	NA
373	NA
374	Sem resposta
416	Não recebi
425	Não recebi
463	não recebi esse material
471	não recebi
499	Não recebi
534	Não recebi
545	Não houve a necessidade de apresentar um estudo de impacto ambiental
578	NAO
604	Nunca recebi
631	não recebi
668	Não se aplica
681	NSA

Resumo de L026

Você já registrou alguma denúncia ambiental junto à Semace? Caso sua resposta seja SIM, deixe ao lado sobre o que se referia sua denúncia.

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (A1)	11	1.56%
Não (A2)	149	21.16%
Comentários	11	1.56%
Sem resposta	7	0.99%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
75	Venda ilegal de carvão vegetal
105	Referente à degradação de um açude que fica na minha propriedade, nunca recebi retorno.
196	Extração de Areia irregular em leito de Rio.
208	CONSTRUÇÃO DE VIVEIROS DE CAMARÃO EM ÁREAS PROXIMAS AO MANANCIAIS, SEM LICENÇA AMBIENTAL E FISCALIZAÇÃO. BEM COMO CONSTRUÇÃO NA AREA DE LIVRE ACESSO À AÇUDES PÚBLICOS E LAGOAS PÚBLICAS.
276	Lançamento de efluente pela vizinhança em local inadequado.
331	DESMATAMENTE DE ARÉA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL PARA CONSTRUÇÃO DE RESIDÊNCIA UNIFAMILIAR SEM A DEVIDA LICENÇA AMBIENTAL ÚNICA.
425	Não registrei
441	Denúncias de construção de empreendimentos sem mera fiscalização dos órgãos competentes.
493	Nunca fiz nem uma denuncia e nem participei junto a Semace.
529	COMERCIALIZAÇÃO DE AGROTOXICO EM ACOPIARA CEARA E FEITO COMO SE VENDE BANANA NA FEIRA VENDA RACIONADA E POR COMERCIO NÃO CADASTRADO PARA COMERCIALIZAÇÃO
668	Não registrei.

Resumo de L027

Qual canal de atendimento da Semace você costuma usar para fazer denúncias ambientais?

Resposta	Contagem	Percentagem
Site (SQ001)	47	6.68%
Aplicativo de Celular Semace Mobile (SQ002)	5	0.71%
Ouvidoria (SQ003)	28	3.98%
Central Telefônica (SQ004)	34	4.83%
Presencialmente (SQ005)	8	1.14%
Outros	15	2.13%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
54	nunca usei
93	Nunca fiz denúncia
244	Nenhuma
269	Excelente atendimento. Tanto pela central, como presencial
312	não faço
463	nunca usei para fazer denuncia
472	NUNCA FIZ
534	Nunca fiz
545	Não se aplica
604	Nunca denunciei
624	Não faço
631	nunca não registrei
647	NUNCA FIZ DENUNCIA
668	Até agora, nunca precisei fazer denúncia.
677	Nunca fiz

Resumo de L028

Após o registro da sua denúncia você recebeu alguma resposta da Semace sobre a fiscalização realizada? Caso tenha selecionado SIM nos informe na caixa ao lado por qual meio foi recebida a resposta.

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (A1)	6	0.85%
Não (A2)	17	2.41%
Comentários	8	1.14%
Sem resposta	144	20.45%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
95	E-MAIL
196	Fizeram o cadastro da denúncia, porém sem vistoria e resolução.
208	POR EMAIL. E UMA VEZ PRESENCIALMENTE.
276	Por e-mail.
441	Pelo email.
529	NUNCA RECEBI RESPOSTA NENHUMA
531	Nunca fiz denúncia
668	Até agora, nunca precisei fazer denúncia.

Resumo de L029

Como você avaliaria a fiscalização ambiental realizada pela Semace?

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito bom (A1)	19	2.70%
Bom (A2)	38	5.40%
Nem bom nem ruim (A3)	16	2.27%
Ruim (A4)	7	0.99%
Muito ruim (A5)	4	0.57%
Sem resposta	83	11.79%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de L030

Quais os pontos fortes da fiscalização ambiental realizada pela Semace?

Resposta	Contagem	Percentagem
Rapidez (A1)	9	1.28%
Transparência (A2)	26	3.69%
Qualidade Técnica (A3)	25	3.55%
Outros	5	0.71%
Sem resposta	102	14.49%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
95	FRACA
190	Sempre com muita transparência e parceria a Joeni é show
492	não vejo pontos fortes

Resumo de L031

Quais os pontos fracos da fiscalização ambiental realizada pela Semace?

Resposta	Contagem	Percentagem
Demora (A1)	28	3.98%
Ausência de resposta (A2)	15	2.13%
Desconfiança (A3)	2	0.28%
Outros	7	0.99%
Sem resposta	115	16.34%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
93	Quantitativo de fiscais reduzido. Deve fazer novo concurso.
208	A DISTÂNCIA DA SEMACE COM RELAÇÃO AOS MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO CEARÁ.
441	Falta presença intensa nós municípios
492	insegurança nas respostas
628	CLAREZA DOS ITENS NECESSÁRIOS

Resumo de G035

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?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	10	1.43%	2.86%
2 (2)	10	1.43%	
3 (3)	29	4.14%	4.14%
4 (4)	67	9.57%	
5 (5)	47	6.71%	16.29%
Sem resposta	4	0.57%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	3.8		
Desvio padrão	1.11		
Soma (Respostas)	163	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de G036

Até quando você espera para seu processo ser concluído?

Resposta	Contagem	Percentagem
Em até uma semana (A1)	17	2.41%
2-4 semanas (A2)	33	4.69%
1-2 meses (A3)	32	4.55%
Mais de 2 meses (A4)	24	3.41%
Mais de 4 meses (A5)	14	1.99%
Mais de 6 meses (A6)	43	6.11%
Sem resposta	4	0.57%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de G034

Se você comparar a andamento do seu processo mais recente com os processos anteriores, você diria que o desempenho da Semace está:

Resposta	Contagem	Percentagem
Muito melhor (A1)	40	5.68%
Melhor (A2)	64	9.09%
Nem melhor nem pior (A3)	43	6.11%
Pior (A4)	8	1.14%
Muito pior (A5)	8	1.14%
Sem resposta	4	0.57%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de G038(SQ001)[Transparência e comunicação]

Em uma escala de 1 a 5, sendo muito negativa e 5 muito positiva, como você avalia os diferentes aspectos da SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	13	1.86%	3.43%
2 (2)	11	1.57%	
3 (3)	32	4.58%	4.58%
4 (4)	56	8.01%	
5 (5)	50	7.15%	15.16%
Sem resposta	5	0.71%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	3.73		
Desvio padrão	1.2		
Soma (Respostas)	162	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de G038(SQ002)[Sistema de licenciamento online]

Em uma escala de 1 a 5, sendo muito negativa e 5 muito positiva, como você avalia os diferentes aspectos da SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	6	0.86%	2.00%
2 (2)	8	1.14%	
3 (3)	26	3.72%	3.72%
4 (4)	53	7.58%	
5 (5)	69	9.87%	17.45%
Sem resposta	5	0.71%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	4.06		
Desvio padrão	1.06		
Soma (Respostas)	162	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de G038(SQ003)[A lista de verificação (checklist)]

Em uma escala de 1 a 5, sendo muito negativa e 5 muito positiva, como você avalia os diferentes aspectos da SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	3	0.43%	2.15%
2 (2)	12	1.72%	
3 (3)	28	4.01%	4.01%
4 (4)	62	8.87%	
5 (5)	57	8.15%	17.02%
Sem resposta	5	0.71%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	3.98		
Desvio padrão	1		
Soma (Respostas)	162	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de G038(SQ004)[Análise técnica]

Em uma escala de 1 a 5, sendo muito negativa e 5 muito positiva, como você avalia os diferentes aspectos da SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem	Soma
1 (1)	4	0.57%	2.14%
2 (2)	11	1.57%	
3 (3)	36	5.14%	5.14%
4 (4)	63	9.00%	
5 (5)	49	7.00%	16.00%
Sem resposta	4	0.57%	0.00%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%	0.00%
Significado aritimético	3.87		
Desvio padrão	1		
Soma (Respostas)	163	100.00%	100.00%
Número de casos		0%	

Resumo de G039

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim. Muito bom. (A1)	36	5.11%
Sim. Bom. (A2)	35	4.97%
Sim. Razoável. (A3)	28	3.98%
Sim. Ruim. (A4)	13	1.85%
Sim. Péssimo. (A5)	12	1.70%
Não. Nunca utilizei. (A6)	39	5.54%
Sem resposta	4	0.57%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de G040

Você já teve alguma experiência com alguns dos nossos Serviços Online?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim. Muito bom. (A1)	42	5.97%
Sim. Bom. (A2)	77	10.94%
Sim. Razoável. (A3)	23	3.27%
Sim. Ruim. (A4)	5	0.71%
Sim. Péssimo. (A5)	3	0.43%
Não. Nunca utilizei. (A6)	13	1.85%
Sem resposta	4	0.57%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de G041

Você já procurou por alguma informação no Site Institucional da Semace e, não achou? Se positivo, a sua busca foi referente ao que?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (A1)	30	4.26%
Não (A2)	38	5.40%
Sem resposta	99	14.06%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

Resumo de G042

Você tem alguma sugestão para melhorar os serviços prestados pela SEMACE?

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	80	11.36%
Sem resposta	87	12.36%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%

ID	Resposta
15	Tenho processos a mais de 2 anos e não anda. Já fui presencialmente, já liguei... só caminha quando vou na Superintendência. Acho que deveriam dar sequencia e prioridade aos processos que já estão a muito tempo no sistema, não possuem pendências e não sai a licença.
23	Agilidade nos processos e uma mesma linha de análise para todos os técnicos.
29	Referente a solicitações feitas de cadastro inicial ou alteração cadastral de agrotóxicos, acho que se os processos fossem identificados com o nome do produto além do número de requerimento ficaria mais fácil o acesso.
54	Não tenho
93	Os processos de licenciamento ambiental devem ser mais céleres, o corpo técnico de fiscais e servidores que analisam as processos de licenciando ambiental.
95	MELHORAR O ATENDIMENTO, COLOCAR UM CANAL PARA RELACIONAMENTO, QUE REALMENTE FUNCIONE, MELHORAR O CORPO TECNICO PARA MELHORAR AS INFORMAÇÕES SOBRE O CAR, 99% DAS VEZES QUE SOLICITO INFORMAÇÕES, SOBRE O CAR, FICO SEM RESPOSTA POR QUE O TECNICO, NÃO SABE INFORMAR.
97	AGILIZAR A ANÁLISE TÉCNICA. REVER ESSES BOLETOS E MULTAS DO RAMA
105	Darem um pouco mais de atenção aos usuários, pois as respostas são muito demoradas, principalmente e relação às denúncias. A sensação que dá é que, se não atrai holofotes, a ASEMACE não dá a mínima. Digo isso baseado em minhas experiências próprias.
108	O check list para solicitação de licença de ampliação poderia ser mais fácil a localização do mesmo no site.
131	Não
167	Acredito que a demora para analisar o processo, deveria ter mais técnicos para atender a demanda, e a distribuição do processo ser para todos os setores ao mesmo tempo, sem a necessidade de esperar sair de um setor para ir para outros, sinto também que o setor do geoprocessamento é o mais sobrecarregado e por isso, estão demorando mais nas análises.
168	NÃO
190	As dificuldades que tive foi a nivel e T.I e demorou muito para resolverem colocar a periodicidade do envio do RAMA, poderiam agilizar mais casos assim.
191	Caso pudesse agilizar mais para diminuir o tempo de análise de processos, pois muitas vezes ficamos parados só planos de manejos por um período acima do desejado.
196	Termos de referência mais variados
208	SIM. A SEMACE BEM COMO OS OUTROS ÓRGÃOS DE FISCALIZAÇÃO PRECISA, ESTAR MAIS PRESENTE NOS MUNICÍPIOS. POIS, A ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL É MUITO CONIVENTE COM CERTAS ATITUDES ORIUNDAS POR SEUS MUNÍCIPES. NESTE CONTEXTO, AMBIENTAL, AINDA É MUITO NA CARA DAS PESSOAS, O QUE ALGUNS VEM FAZENDO CONTRA O NOSSO AMBIENTE, BEM COMO NO QUE SE TRATA DE POLUIR NOSSOS POUCOS MANANCIAIS, RIOS, AÇUDES, LAGOAS, FLORA E ETC. PRECISA QUE SE PENSE EM REGIONALIZAR MAIS ESSE TRABALHO DE FISCALIZAÇÃO, MAS QUE O PROGRESSO POSSA HAVER SENDO QUE RESPEITANDO O NOSSO MEIO AMBIENTE.
240	Termos de Referências devem ser emitidos somente após da análise da natureza do empreendimento afim de se direcionar melhor as exigências para o estudo. Além disso, é EXTREMAMENTE NECESSÁRIO que Autorizações co-dependentes sejam emitidas dentro do mesmo prazo, Exemplo: Emissão da Autorização de Resgate de Fauna e Supressão da Vegetação devem ser emitidas juntas uma vez que a Supressão SÓ PODE OCORRER diante da presença de um Biólogo acompanhando para o devido Resgate de Fauna. Por fim, as exigências técnicas dos Termos de Referência devem ser REFERENCIADAS, evitando que exigências baseadas no "Senso Comum" sejam evitadas, Exemplo: exigência de resgate de Entomofauna AQUÁTICA EM UM RIO QUE NÃO SOFRERÁ INTERVENÇÃO.
244	Sim! O tempo de 48 horas pra anexa os documentos pedidos no check List é humanamente

	impossível. Pois há requerimentos que são complexos. Se demora mais pra da entrada num processo que a emissão da licença.
256	Aumentar o corpo técnico para atendimento de forma mais célere dos processos.
257	Ter um WhatsApp ligado para tirar dúvidas
258	Capacitar o atendimento do 0800, com respostas mais completas e vontade de ajudar o empreendedor.
262	Celeridade na análise dos processos
276	Inserir notificação na plataforma para quando um técnico responder um automonitoramento enviado pela empresa.
281	Várias
	????
302	NÃO
305	jamais havia presenciado um orgão de Estado, SEMACE, ficar sem nomear os cargos de confiança, Superintendente e outros por três meses e sem liberar Licença na área de mineração processo sem pendencia acontece desde de 2022, totalmente paralisada, portanto deixa muito a desejar no momento.
312	sou de uma consultoria , trabalhamos em diversos estados (BA / MG/ ES/ PB/RN) , e posso dizer sem duvida nenhuma que a SEMACE , está bem a frente de todas , a rapidez nas respostas, a clareza nas informações , o excelente sistema de licenciamento on-line, a a boa vontade dos tecnicos em ajudar a resolver e esclarecer duvidas, fazem da SEMACE, um excelente orgão . Aproveito a oportunidade para parabenizar a equipe da SEMACE pelo serviço prestado .
323	Teste de fumaça deveria ser realizado com opacímetro
337	Melhorar a agilidade dos processos e o controle das diligências. Nesse aspecto, há processo que demorou 1 mês para ser corrigido o valor relativo à Taxa de Consulta Prévia para Pessoa física.
341	Existir meios de comunicação mais viáveis através de Whatsaap para resolução de casos como perca de Cadastro ambiental rural - CAR, caso não existe ainda uma central criada no Sicar; ou para casos como disponibilizar numero de protocolo para criar essa central ainda nao existente; ou para casos de falecimento do proprietário e troca de titularidade para herdeiro, sendo caso de ter perdido o documento CAR e não existir Central ainda
342	Agilizar os processo, reduzir o tempo para conclusão do licenciamento ambiental.
343	Mais celeridade nos processos e melhor comunicação, pois é muito difícil conseguir falar com qualquer setor, especialmente o de licenciamento, para resolver dúvidas ou qualquer outra questão referente aos processos.
360	não
363	Os Valores R$ das taxas são extremamente exorbitante !! fora da curva dos demais Estados da Federação.
373	Tenho um processo que está a mais de 7 meses e apenas falta a emissão da licença, tendo o parecer favorável emitido. Isso não deveria demorar muito, tendo em vista que a parte mais complicada do processo já foi realizada.
374	Ampliação do corpo técnico.
383	SIM. TEMOS PROCESSOS NO DICRA A MAIS DE 6 MESES SEM MOVIMENTAÇÃO POR FALTA DE NOMEAÇÃO DE DIRETORIA. A POUCO TEMPO FICAMOS SABENDO QUE HOUVE ESSA NOMEAÇÃO. PORÉM ATÉ HOJE PROCESSOS PARADOS. ESTAMOS TENTANDO AGENDAR UMA REUNIÃO E NÃO CONSEGUIMOS. VAMOS PESSOALMENTE PARA TENTAR RESOLVER. ESTOU FALANDO DE 6 MESES. ENTENDO SER MUITO TEMPO.
396	Melhoria na área de fiscalização de geradores que destinam seus resíduos de forma incorreta.
397	Maior celeridade na análise e conclusão dos processos de cadastro estadual e pós cadastro dos agrotóxicos cadastrados junto ao SEMACE.
400	Formação de equipes, para, através de seminários de estudo, aconteça mais integração entre SEMACE E PÚBLICO interessado, de formas a aperfeiçoar o sistema.
405	Principalmente em relação ao RAMA. Pois não tinha ficado claro a necessidade de pagamento mesmo realizando o relatório na data correta.
425	Acredito o quão difícil deve ser a fiscalização/ licenciamento ; acredito que com mais mão de obra , a agilidade no processo será mais eficaz . Estou aguardando um licenciamento há mais de 6 meses , como quero fazer tudo legal demora , quem escolhe ilegal já fez a obra .
430	Pelo o que tenho conhecimento, a falta de servidores, deixo minha sugestão de modo que o governo dentro dos parâmetros legais possa realizar concurso público para contratação de mais servidores.
441	Sim. Que seja feita as fiscalizações e possa coibir atos que venha prejudicar o meio

	ambiente.
443	Precisa de mais agilidade nos processos de licenciamento
461	Um passo a passo para as solicitações
465	Demora, na analise dos processos, há mais de ano estou com um processo de homologação de pátio, ate hoje nunca foi visto.
470	com o sistema via site pra realizar os procedimentos exigidos houve aumento da agilidade e praticidade
471	APENAS O ATENDIMENTO AO TELEFONE SEJA MAIS EFICAZ E O PRESENCIAL AS PESSOAS TENHAM MAIS VONTADE E ENTUSIASMO AO ATENDIMENTO
476	MELHORAR A COMUNICAÇÃO CLIENTE-TÉCNICO-ANALISE ATRAVÉS DE E-MAIL, RESPONDER COM MAIS BREVIDADE E CRIAR CONTATO WHATSAPP PARA ACESSO MAIS BREVE ÀS INFORMAÇÕES GERAIS
492	A comunicação com técnicos, gerentes e articuladores da Semace é terrível. Presto serviços de consultoria há 10 anos e nunca foi melhor e nem pior do que está agora. O serviço on line é bom, mas os técnicos não respondem emails com clareza. Não tem um único telefone que funcione. O atendimento não tem conhecimento técnico para dúvidas de cunho ambiental. Ninguém falar com um professional. No setor de fiscalização o desencontro de informações é absurdo. Chegando a dar informações diferentes quando a situação liga a Semace ao Ibama, Já aconteceu de receber informação errada por parte de um fiscal.
494	NA
499	Melhorar w muito o atendimento virtual!!!
512	Celeridade na análise dos processos e melhora no atendimento ao empreendedor/interessado no processo. Não se consegue falar facilmente com nenhuma área.
521	Prezado(a). é notório que há uma grande necessidade de treinamento para atendimento, seja por telefone ou por e-mail, as informações transmitidas pelos funcionários não são claras nem objetivas e com um agravante de mau humor de alguns. Aconselho que as ligações sejam gravadas e periodicamente passem por auditoria, assim como os e-mails, tendo a finalidade de qualidade contínua nesse atendimento.
527	Melhorar o atendimento em relação a parte técnica (um canal direcionado ao técnico no Nathur) para solicitar alguma informação.
529	OS ATENDIMENTOS SOBRE LIBERAÇÃO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL DEMORA MUITO PARA SER ANALIZADOS EM MUITOS CASOS OS DOCUMENTOS ENVIADOS PERDEM A VALIDADE AI FICAM SOLICITANDO OUTROS , COMO CNPJ . CERTIDÃO NEGATIVA , E O ATENDIMENTO NO TELEFONE SE EPERA MAIS DE 20 MINUTOS CHAMANDO E NIGUEM ATENDE
530	Ter mais rapidez nos processo.
531	Disponibilização de base de dados com mais informações para que possamos fazer o cruzamento desse materiais e assim melhorar ainda mais os estudos dentro do estado do Ceará.
542	Só a licença ambiental que e pra ser rápida ,está demorando muito.
578	POLARIZAR MAIS MUNICIPIOS COM AGÊNCIAS DA SEMACE.
579	Melhorar atendimento telefonico e informatizar mais procedimentos.
595	Seria interssante estabelecer um período único para apresnetação do RAMA, em vez de ser baseado pela dta de emissão da licença. No nosso caso praticamente todos os meses temos algum RAMA para apresentar e otimizaria a nossa atividade se todos pudesssem ser apresentados em um único mês por ano.
601	Parabenizo os relevantes serviços prestados, tenho consciencia do bom quadro técnico preparado que possuem, mas para melhorar seus serviços seria necessáriocontratação de pessoal e a instalação de novos polos/escritórios em cidades de abranagência regional, para atender melhor a população.
604	Agilidade na análise dos processos de extração de rocha ornamental, tendo em vista que o mercado de rocha ornamental é muito variável. Outra sugestão é voltar com a licença para pesquisa de rocha ornamental. Ás vezes a empresa só precisa fazer uma estrada para pesquisa, e como o setor de Autorização para Supressão Vegetal exige licenciamento ambiental vinculado, a empresa tem que licenciar a área antes mesmo de pesquisar.
628	Procurei no site sobre a placa da semace, as especificações e modelo, e é um pouco consufo. creio que possam melhor também no textinho de lista dos itens/docs necessários para o requerimento ser atendido com sucesso. Mas no geral melhorou bastante, está bem mais rápido e prático fazer uma atualização de licença ou inclusão de placa, nossa sem comparação!
633	Otimização do tempo de análise do processo de licenciamento ambiental.
646	Boa noite sim tenho acho que vocês deveriam te mas carinho com nós criadores amadores de pássaro acho que vocês poderiam dividir em parcelas as nossas dividas

647	diminuir os prazo de liberação de prestação de conta de plano de manejo.
653	Dar continuidade aos processos, enviando respostas caso haja algum problema. Até hoje estou aguardando meu cadastro como produtor rural criador de canários belga pra tirar GTA. E não tenho resposta, liguem a 3 meses e disseram q estava em análise. Essa análise termina algum dia 985604900 - whatsapp
655	No moemnto não
656	Sugiro que o RAMA seja preenchido por profissionais qualificados, existem profissionais que não são qualificados que prestam o serviço e deixam diversas empresas em situações difíceis de serem corrigidas.
657	Em relação ao RAMA e a condicionantes semestrais e anuais, eu sugiro que haja uma normativa que obrigue a entrega mediante ART. Muitas empresas que tenho prestado consultoria, ao serem assessoradas de forma ineficiente por profissionais sem qualificação para a área ambiental, estavam em uma situação ruim. É comum ver empresas sem cumprir condicionantes semestrais e entregando o RAMA com informações falsas.
667	MELHORAMENTO NOS ATENDIMENTO DOS PROCESSOS, RESPOSTA.
668	- Se ou quando possível for, convidar ou eleger representantes de diversas empresas ligados à área ambiental, dentro do estado do Ceará, para participarem, opinarem, etc. nas reuniões do COEMA; - Formar para atuar junto à SEMACE, uma espécie de conselho, colegiado, assessoria, formado por representantes de diversas empresas, ligados à área ambiental, dentro do estado do Ceará, para propor políticas nas questões de meio ambiente, com alicerces no desenvolvimento industrial sustentável, objetivando uma melhor qualidade ambiental; - Os telefones de contato da Semace (03 fixos e 0800) ficaram sem funcionar durante alguns dias, impossibilitando o contato com o órgão; - De cada setor existente na SEMACE, para possibilitar e melhorar a comunicação das empresas com o órgão, acho que deveria existir, divulgado dentro do site, uma lista com os nomes dos gestores, seus setores, endereços de e-mails e telefones (fixo ou celular com whatsapp); - A SEMACE PODERIA MELHORAR MAIS AINDA, DISPONIBILIZANDO EM SEU SITE: -- Uma lista de empresas licenciadas pelo órgão (NOME DA EMPRESA; NOME DO CONTATO; TELEFONE; E-MAIL, etc.), que podem receber ou comprar resíduos sólidos de todos os tipos e classes (I, II-A e II-B), para consultas das empresas particulares na hora de vender os seus resíduos, garantindo um recebimento ou compra desses materiais de forma lícita pelas empresas; -- As legislações estaduais atualizadas para consultas; -- Uma biblioteca virtual para pesquisas de diversos tipos de assuntos pelas empresas; -- Diversos tipos de vídeos educativos explicativos (empresas, cidadãos comuns, faculdades, etc.); -- Materiais com diversos tipos de campanhas educativas; -- Manuais orientando os usuários a usarem os diversos tipos de sistemas da SEMACE (NATUUR, etc.) e do IBAMA (no caso do IBAMA, os sistemas DOF, DOF +, CAR, SICAR, CADASTRO TÉCNICO FEDERAL, etc.); -- Diversos tipos de termos de referências para elaboração de diversos estudos ambientais, orientando empresas e consultorias ambientais; -- Arquivos SHAPE, coordenadas geográficas do Ceará para consultas; -- Divulgações para consultas (quando possível), de diversos dados ambientais, dentro do estado do Ceará, em formato dashboard (powerbi); -- Manual orientando a utilizar o site da SEMACE.
672	Sobre as condicionantes! Quem pede a declaração de isenção, não sei porque tem que pedir a LAC após um ano! Pois a atividade é artesanato ?? qual seria a utilidade da LAC?
677	Melhorar fontes de informação. Ação educativa. Diminuição prazo
680	Melhorar o tempo de análise técnica dos processos
681	Que mantenha o uso da tecnologia para facilitar cada vez mais a vida das empresas e usuários do órgão.
694	No nosso caso estamos aguardando a regularização da LO de um posto de combustível,que olhassem com bons olhos para liberação o mais rápido possível, pois estamos precisando muito para darmos início ao funcionamento do mesmo, obrigado.

Resumo de G043

Você autoriza a SEMACE a entrar em contato novamente com você, em uma segunda oportunidade, para uma nova pesquisa de satisfação?

Resposta	Contagem	Percentagem
Sim (Y)	151	21.45%
Não (N)	11	1.56%
Sem resposta	5	0.71%
Não completo ou Não à mostra	537	76.28%