



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE
E MUDANÇA DO CLIMA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023

0800 275 22 33

www.semace.ce.gov.br



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE
E MUDANÇA DO CLIMA

SECRETÁRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA
Vilma Maria Freire dos Anjos

SUPERINTENDENTE DA SEMACE
Carlos Alberto Mendes Júnior

SUPERINTENDENTE ADJUNTO
Virgínia Adélia Rodrigues Carvalho

COORDENADORIA JURÍDICA
Antônio Geovânio Saraiva Taveira

ASSESSORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Edilson Holanda Costa Filho

ASSESSORIA ESPECIAL DA SUPERINTENDÊNCIA
Ulisses Costa de Oliveira

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
José Rivaldo Avelino Gadelha

DIRETORIA FLORESTAL
Adirson Freitas dos Reis Júnior

DIRETORIA DE CONTROLE E PROTEÇÃO AMBIENTAL
Lívia de Castro e Silva Mendes

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
Carolina Braga Dias

DIRETORIA REGIONAL DO CRATO
Cícero Luiz Bezerra França

DIRETORIA REGIONAL DE SOBRAL
Raquel Ferreira Gomes Rosa

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Tiago Bessa Aragão

DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Natália Pinheiro Xavier

Gestão 2023

APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços da Semace visa apresentar à Gestão a visão e a avaliação desses usuários quanto a qualidade dos serviços prestados, de modo que ajustes possam ser executados sempre com o objetivo de melhor atender àqueles que buscam à Semace, sem esquecer da missão institucional que é executar a política ambiental no Estado do Ceará, por meio de ações de controle, monitoramento e fiscalização, visando a promoção do equilíbrio ecológico e da melhoria da qualidade de vida para as presentes e futuras gerações.

O presente relatório, portanto, apresenta o resultado da pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela Semace em 2023, instrumento que vem sendo utilizado como norteador da gestão desde 2016. Estabelecer um canal de diálogo com os usuários, 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.

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

Carlos Alberto Mendes Júnior.

Superintendente

RESULTADOS

Este relatório apresenta os resultados referentes à Pesquisa de Satisfação do ano de 2023, realizada em janeiro de 2024, com os clientes externos da Semace. O questionário foi encaminhado via e-mail para 7.829 clientes. Os e-mails foram extraídos do dado de cadastro do Sistema de Atendimento Online – Nattur. Desses, 127 responderam, o que representa uma queda em relação a 2022 que obteve 704 respostas. Em 2021, 124 pessoas haviam respondido.

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, Monitoramento e Fiscalização Ambiental. Visando facilitar e promover uma melhor visualização da percepção dos usuários, os dados obtidos foram consolidados em gráficos.

PERFIL DO CLIENTE

A primeira pergunta do questionário visou conhecer o perfil de quem estava respondendo. De acordo com Gráfico 1, a pesquisa retornou 127 respostas das quais 22% eram gerentes ou similar, 18,1% era presidentes-executivos, 14,2% diretores e 11% assistentes, conforme Gráfico 1.

01. Qual é o seu cargo na empresa?

127 respostas

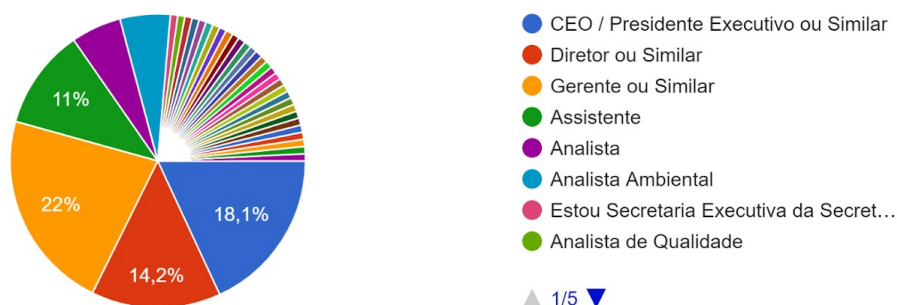


Gráfico 1: Cargo dos respondentes

AVALIAÇÃO DA SEMACE

Na sequência, foi solicitado para o cliente avaliar a Semace com uma nota de 1 a 5, acerca da nossa atuação como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará, sendo 1 muito ruim e 5 excelente. 127 pessoas responderam e 35,4% avaliaram a Semace com 4 estrelas, 31,5% com 5 estrelas, 22% com 3 estrelas e 7,1% com 1 estrela, conforme Gráfico 2.

02. Em uma escala de 1 a 5 estrelas, 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?

127 respostas

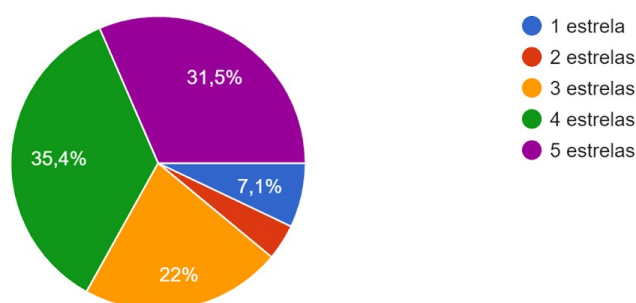


Gráfico 2: Avaliação da Semace como órgão executor da Política de Gestão Ambiental do Estado do Ceará

Com base nessa avaliação, pode-se calcular a nota da Semace na pesquisa de 2023, a partir da tabela 1, chegando-se a nota **7,6**.

Estrelas	Nº de respostas	Limite superior da estrela	Nota Ponderada
1	9	2	18
2	5	4	20
3	28	6	168
4	45	8	360
5	40	10	400
TOTAL			966
NOTA FINAL			7,6

SERVIÇO SOLICITADO

Quando perguntados sobre o tipo de serviço solicitado à Semace em 2023, também obtivemos 127 respostas com 92,9% das solicitações relacionadas ao licenciamento e monitoramento ambiental, conforme Gráfico 3.

03. Em qual classificação seu tipo de processo na SEMACE se enquadra? (Pode escolher mais de uma resposta)

127 respostas

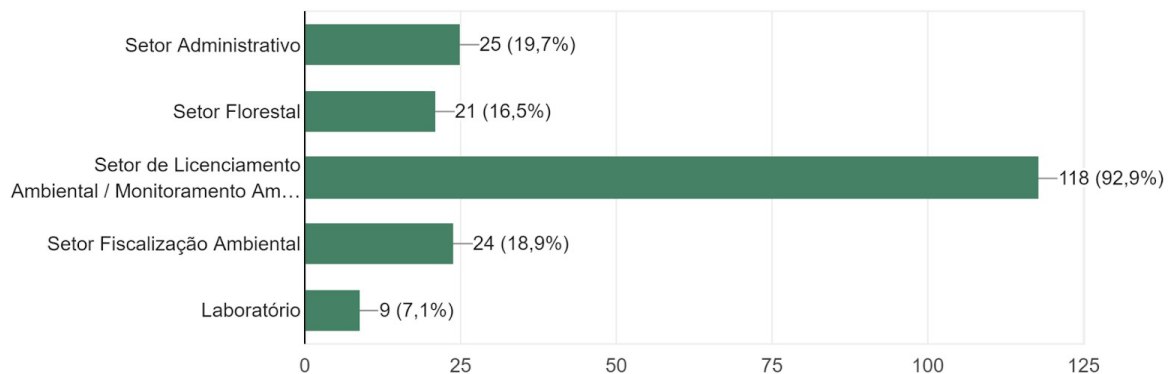


Gráfico 3: serviço solicitado à Semace em 2023

Foi solicitado a avaliação quanto a atuação da Semace no processo protocolado e, numa escala de 1 a 5, onde 1 é muito ruim e 5 é excelente, 35,4% avaliaram com nota 4, 26% com nota 3, 25,2% com nota 5 e 7,1% com nota 1. Ou seja, a maioria avaliou a Semace com nota 4 e 5, conforme Gráfico 4.

19. 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?

127 respostas

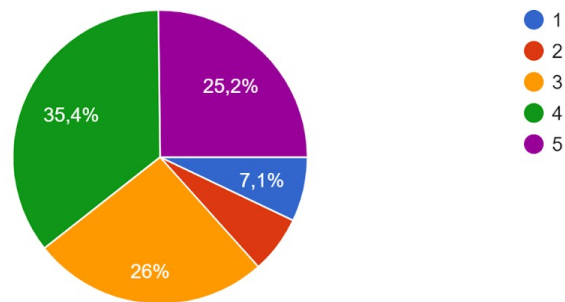


Gráfico 4: Avaliação da Semace quanto a atuação no processo protocolado

Foi solicitado para comparar o andamento atual do processo protocolado na Semace com processos anteriores e a maioria considerou que o serviço está melhor, conforme Gráfico 5.

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

127 respostas

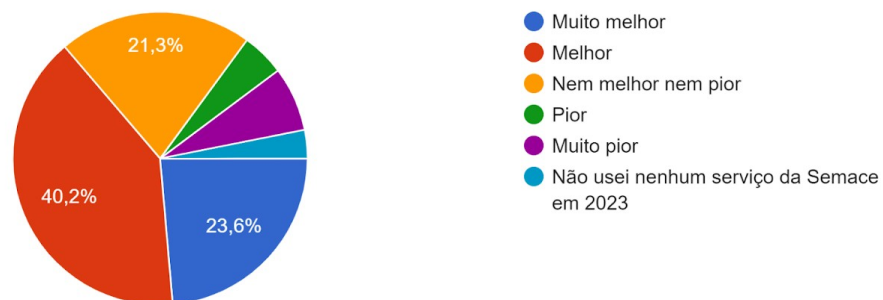


Gráfico 5: Comparação com processos anteriores

O gráfico 6 apresenta o resultado da avaliação de diversos aspectos da Semace (transparência e comunicação; sistema natuur de licenciamento, checklist e análise técnica). Todos foram avaliados como BOM.

21. Como você avalia os diferentes aspectos da SEMACE?

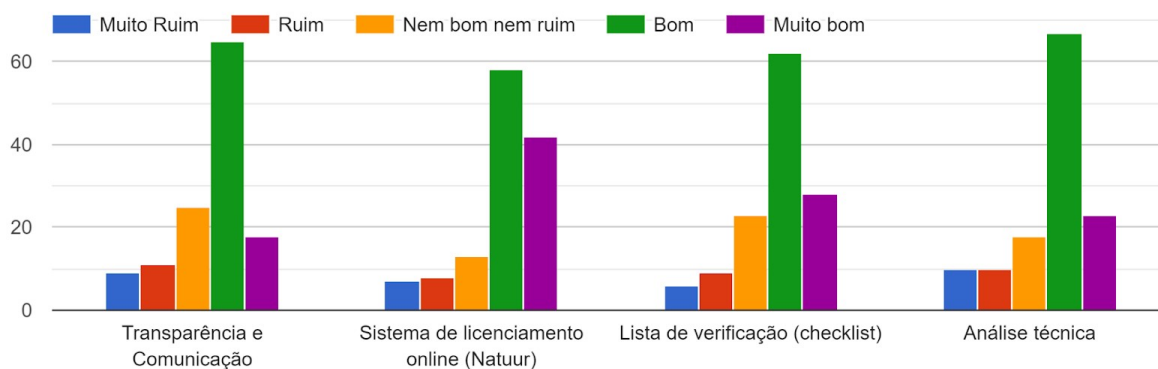


Gráfico 6: Avaliação da Semace

O gráfico 7 apresenta o resultado da avaliação do call center e 23,6% dos que responderam nunca utilizaram o serviço, 22,8% avaliaram como bom, 20,5% como razoável e 12,6% como ruim.

22. Você já teve necessidade de manter contato com a SEMACE através do nosso Call Center?

Como você o avalia:

127 respostas

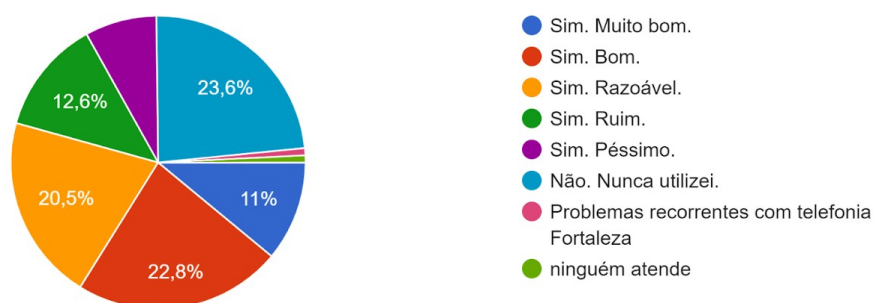


Gráfico 7: Avaliação da Semace

Sobre a avaliação dos serviços on line ofertados pela Semace, o Gráfico 8 apresenta o resultado e mais de 60% avaliaram como muito bom e bom.

23. Você já teve alguma experiência com alguns dos nossos Serviços Online? Se sim, como avalia?

127 respostas

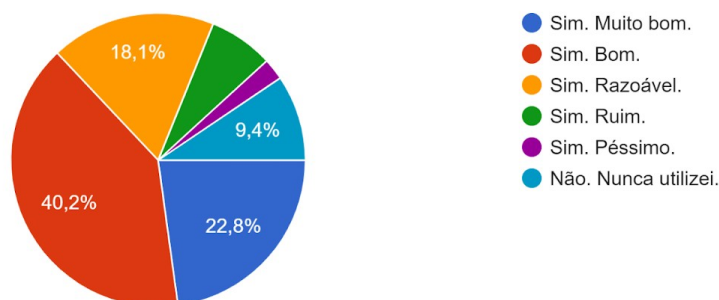


Gráfico 8: Avaliação dos serviços on line da Semace

LICENCIAMENTO E MONITORAMENTO

Quanto ao licenciamento florestal, foi perguntado qual tipo de processo foi solicitado em 2023 e, das 127 respostas, 37,8% não solicitaram nenhum serviço da diretoria florestal em 2023, conforme Gráfico 9. Dos que solicitaram serviço, 26,8% foi autorização para supressão vegetal, 22,8% referente a cadastro ambiental rural e 15,7% licenciamento agropecuário.

04. Qual seu tipo de processo no setor Florestal da SEMACE? (Possível escolher mais de uma opção).

127 respostas

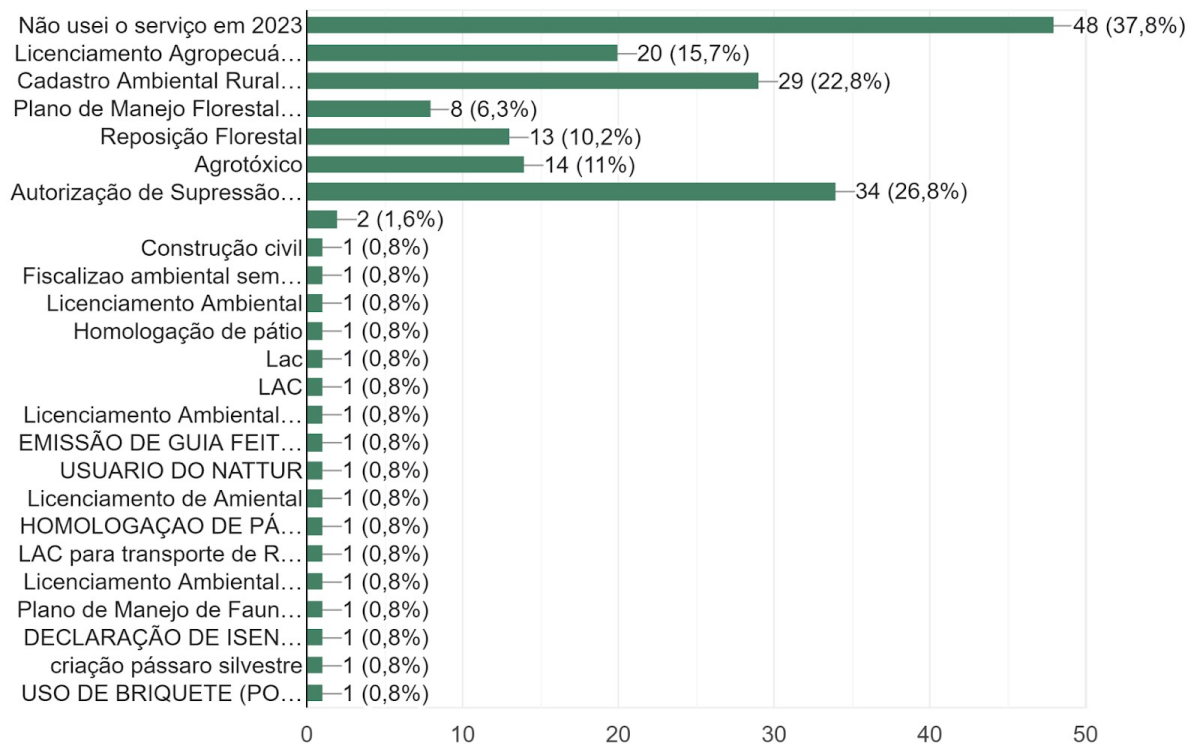


Gráfico 9: Solicitações à Diretoria Florestal

Para aqueles que utilizaram algum serviço florestal em 2023, foi perguntado qual a percepção inicial para que o processo fosse concluído e 11% responderam que esperavam que a solicitação fosse concluída entre 2 e 4 semanas e 11% entre 1 e 2 meses. A maioria, 52,8% não solicitaram nenhum serviço da Diretoria Florestal em 2023, conforme Gráfico 10.

05. Caso tenha utilizado algum serviço relacionado à Gestão Florestal, qual era a sua percepção inicial para que seu processo fosse concluído?

127 respostas

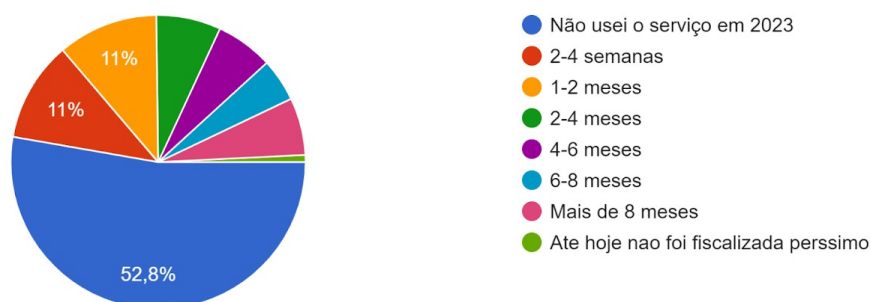


Gráfico 10: Expectativa de conclusão de processos florestais

Especificamente sobre o Cadastro Ambiental Rural (CAR), foi perguntado qual o meio mais eficiente de contato com a Semace e 16,5% responderam que o e-mail tem sido a melhor maneira de contatar a autarquia, conforme Gráfico 11.

06. Com relação ao Cadastro Ambiental Rural (CAR), qual o meio mais eficiente de contato da SEMACE com você?

127 respostas

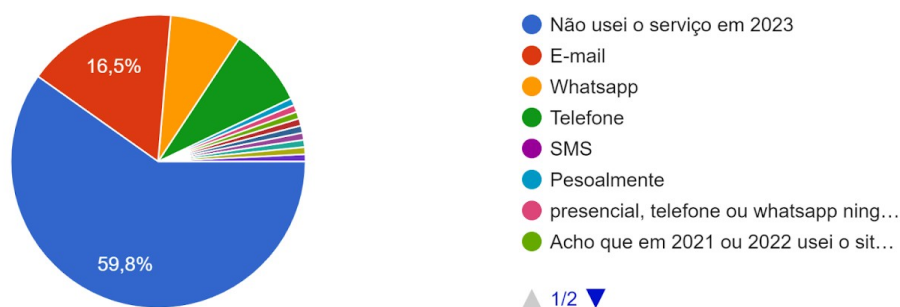


Gráfico 11: Melhor maneira de contatar a Semace para tratar do CAR

Quando perguntado sobre a forma on-line de entrega do RAMA, 43,3% consideram que essa forma é

muito melhor do que a antiga, através de processo físico, conforme Gráfico 12.

07. 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)?

127 respostas

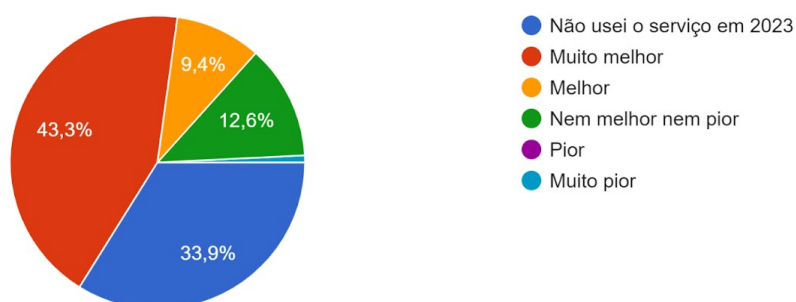


Gráfico 12: Melhor maneira de entrega do RAMA

Quando perguntado se houve alguma dificuldade na entrega do RAMA, 48,8% disseram que não e 37,8% não usaram o serviço em 2023, o que indica que a maioria dos respondentes que entregaram o RAMA não tiveram dificuldades, conforme Gráfico 13.

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

127 respostas

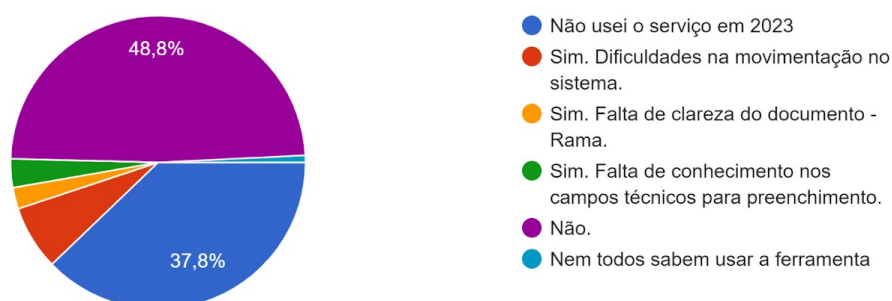


Gráfico 13: Dificuldades na entrega do RAMA

Sobre a apresentação de estudo ambiental, foi perguntado se o interessado recebeu algum termo de referência e das 127 respostas, 71,7% não precisaram entregar um estudo ambiental em 2023 e

daqueles que entregaram, 14,2% receberam um TR e 14,2% não receberam, conforme Gráfico 14.

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

127 respostas

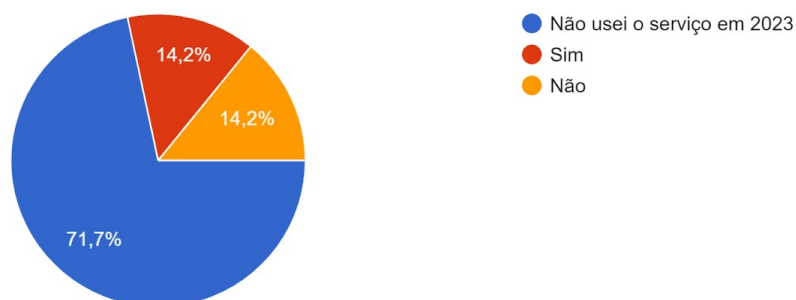


Gráfico 14: Termo de Referência para estudo ambiental

Quanto a clareza do termo de referência, 51 pessoas responderem das quais 41,2% acharam fácil de entender, conforme Gráfico 15.

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

51 respostas

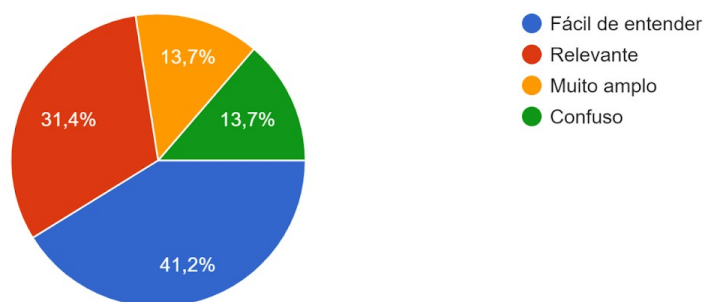


Gráfico 15: Clareza do Termo de Referência para estudo ambiental

Sobre a licença ambiental por adesão e compromisso (LAC), foi perguntado se o respondente já havia

solicitado essa modalidade de licença e, das 127 respostas, 55,1% responderem afirmativamente, conforme Gráfico 16.

10. Em relação à modalidade de licenciamento, você já deu entrada em algum processo de Licença Ambiental por Adesão e Compromisso (LAC)?

127 respostas

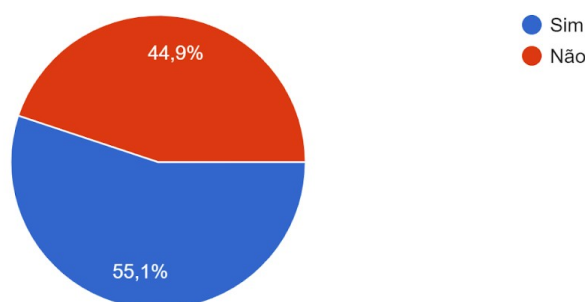


Gráfico 16: Clareza do Termo de Referência para estudo ambiental

Para aqueles que solicitaram LAC em 2023, foi perguntado qual o ponto positivo dessa modalidade e 89 pessoas responderam, das quais 37,15% indicaram a rapidez da emissão, conforme Gráfico 17.

11. Se positivo, qual sua percepção da experiência com a solicitação desta modalidade de licença (LAC)? (Possível escolher mais de uma opção).

89 respostas

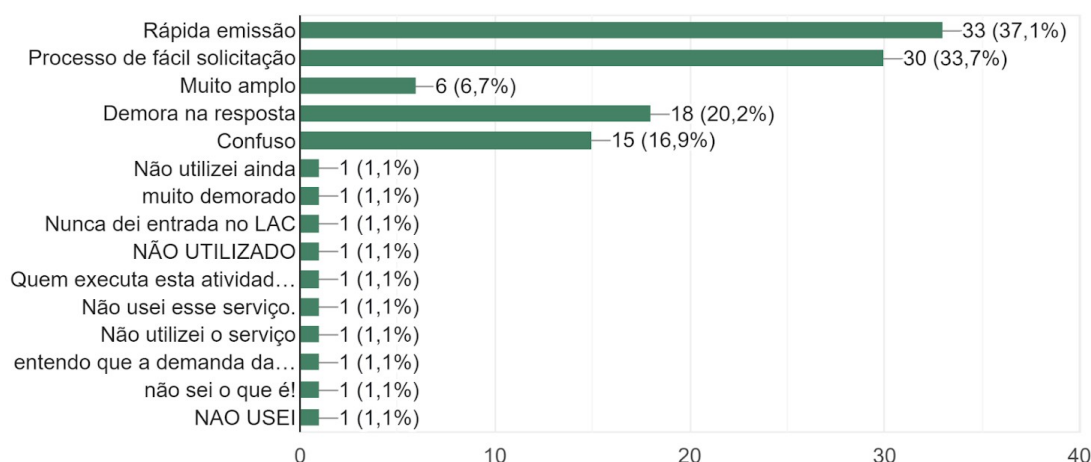


Gráfico 17: Ponto positivo da LAC

Para aqueles que utilizaram algum serviço de licenciamento ambiental em 2023, foi perguntado qual a

percepção inicial para que o processo fosse concluído e 23,6% responderam que esperavam que a solicitação fosse concluída em até uma semana, 18,9% entre 2 e 4 semanas, 16,5% entre 1 e 2 meses, 15,7% não utilizaram o serviço, 11,8% entre 4 e 6 meses e 9,4% entre 2 e 4 meses, conforme Gráfico 13. De acordo com o RDG 2023 (https://www.semace.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/46/2024/04/RDG_2023_FINAL-3_merged.pdf), a média de dias para emissão de licença foi 146,3 (aproximadamente 5 meses).

12. Em relação a processos de licenciamento ambiental, qual era sua perspectiva de atendimento no momento do requerimento?

127 respostas

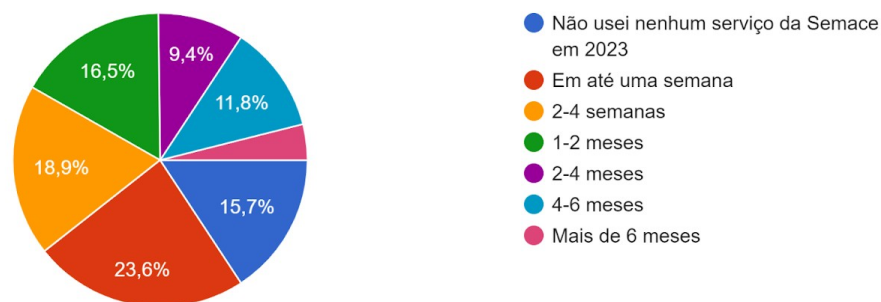


Gráfico 18: Expectativa de conclusão do processo de licenciamento

FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

Sobre denúncias ambientais, foi perguntado se o respondente já havia registrado alguma denúncia na Semace e 86,6% responderem não, conforme Gráfico 19.

Sobre o canal utilizado para registrar uma denúncia, 13,3% usaram o endereço eletrônico da Semace e a maioria (74,2%) das 120 respostas não usaram esse serviço em 2023, conforme Gráfico 20.

13. Você já registrou alguma denúncia ambiental junto à Semace?

127 respostas

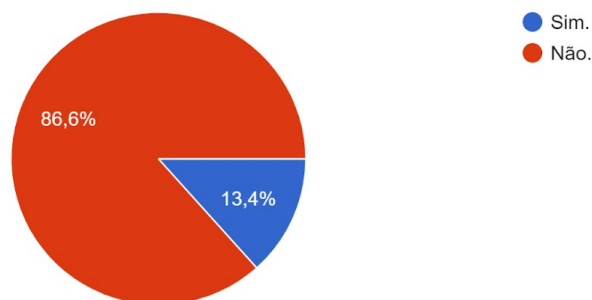


Gráfico 19: Registro de Denúncia Ambiental

14. Qual canal de atendimento da Semace você costuma usar para fazer denúncias ambientais?
(Possível escolher mais de uma opção).

120 respostas

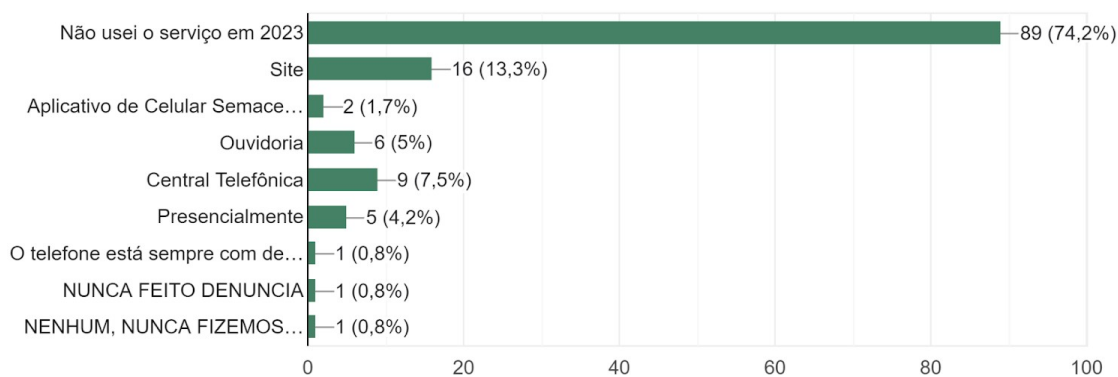


Gráfico 20: Canal de Registro de Denúncia Ambiental

Ainda no âmbito da fiscalização, foi perguntado se, após o registro, foi recebida alguma resposta e 87,2% responderam que não e 61,4% avaliaram a fiscalização ambiental da Semace como bom ou muito bom, conforme Gráficos 21 e 22.

15. Após o registro da sua denúncia você recebeu alguma resposta da Semace sobre a fiscalização realizada?

47 respostas

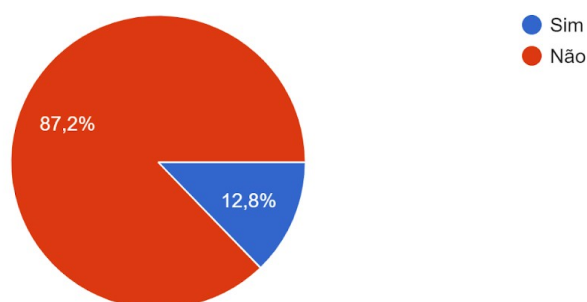


Gráfico 21: Resposta de Denúncia Ambiental

16. Como você avaliaria a fiscalização ambiental realizada pela Semace?

96 respostas

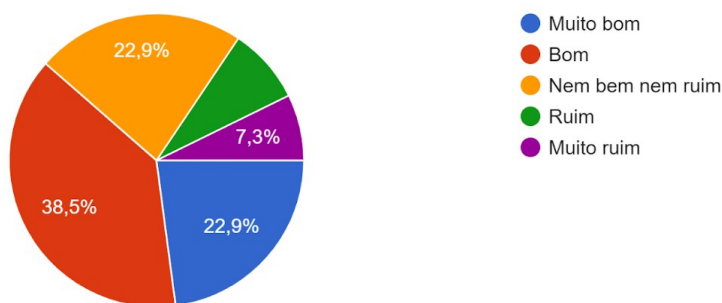


Gráfico 22: Avaliação da fiscalização ambiental

Sobre os pontos fortes e fracos da fiscalização ambiental realizada pela Semace, 84 pessoas responderam e 52,4% indicaram a qualidade técnica e 47,6% a transparência como pontos positivos. Como negativo, 67,9% indicaram a demora e 31% ausência de resposta, conforme Gráficos 23 e 24.

17. Quais os pontos fortes da fiscalização ambiental realizada pela Semace? (Possível escolher mais de uma opção).

84 respostas

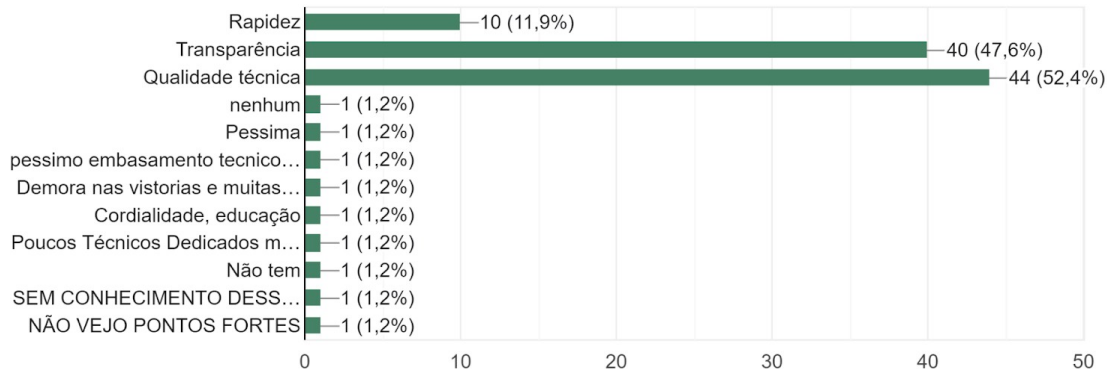


Gráfico 23: Pontos positivos da fiscalização ambiental

18. Quais os pontos fracos da fiscalização ambiental realizada pela Semace? (Possível escolher mais de uma opção).

84 respostas

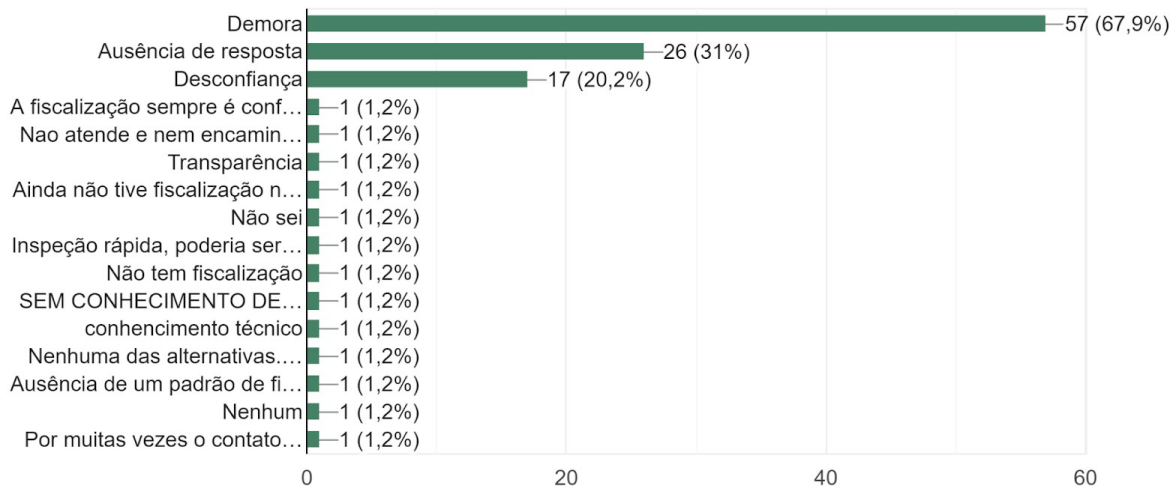


Gráfico 24: Pontos negativos da fiscalização ambiental

COMUNICAÇÃO

Sobre o canal de comunicação com a Semace mais utilizado, o Gráfico 25 mostra que 70,9% utilizam o site institucional.

25. Qual o canal de comunicação que você mais utiliza para obter notícias sobre a Semace?

127 respostas

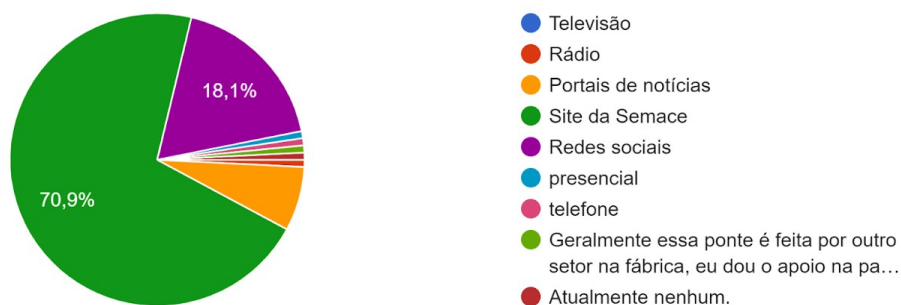


Gráfico 25: Avaliação dos serviços on line da Semace

Sobre a atuação da Semace nas mídias sociais, foi perguntado sobre a linguagem utilizada e 89% consideram uma linguagem acessível, conforme mostra o Gráfico 26. Sobre os conteúdos, 38,6% dos que responderem que consomem textos, 26,8% post carrossel, 25,2% vídeos e 9,4% stories. Quando perguntado se indicaria outra plataforma para atuação da Semace, 57,5% indicaram grupo de whatsapp.

26. Qual é a sua opinião sobre a linguagem utilizada pela Semace nas mídias sociais? Você acha que ela é acessível?

127 respostas

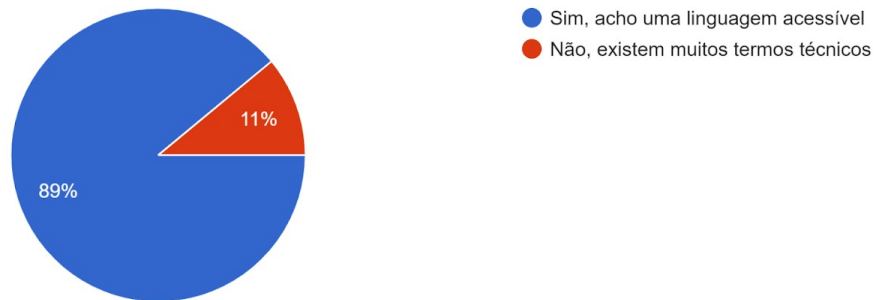


Gráfico 26: Avaliação da comunicação da Semace

27. Que tipo de conteúdo você mais consome em nossas mídias sociais?

127 respostas

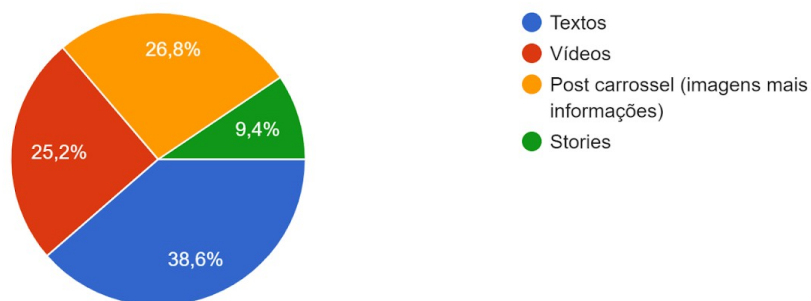


Gráfico 27: Tipo de conteúdo consumido

28. Há alguma outra plataforma que acredita que deveríamos explorar?

127 respostas

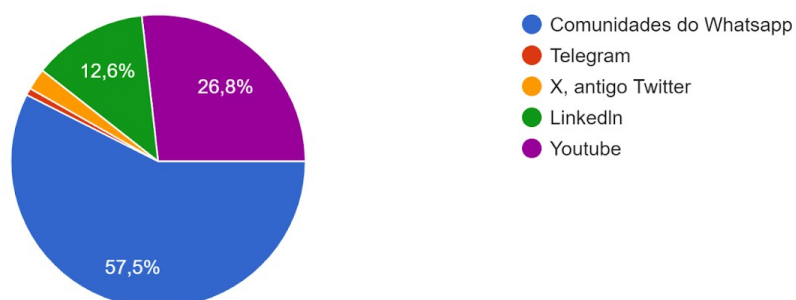


Gráfico 28: Sugestão de plataforma para atuação da Semace

Sobre o tipo de mídia que acham relevante em nossas mídias sociais, 72,4% indicaram as ações de fiscalização, conforme Gráfico 29.

29. Que tipo de notícia você acha mais relevante em nossas mídias sociais? (Pode marcar mais de uma opção)

127 respostas

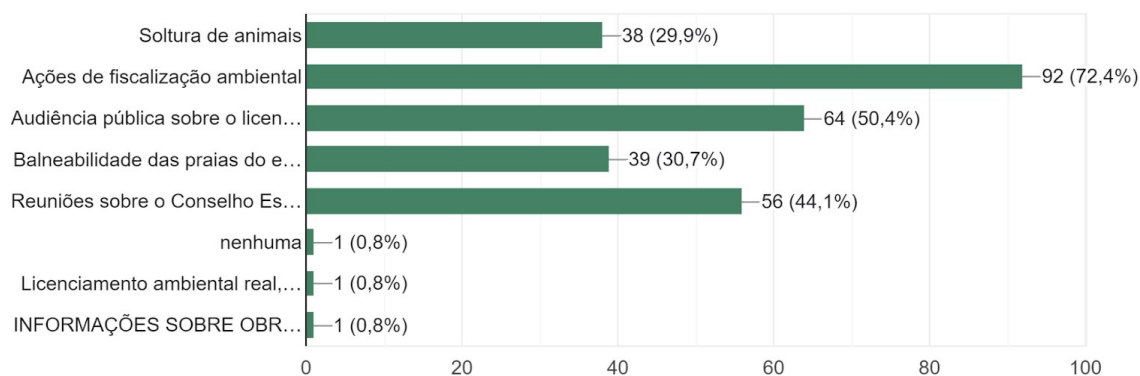


Gráfico 29: Temas relevantes nas mídias sociais da Semace

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação de 2023 teve obtido a participação de 127 respostas, inferior a participação de 2022, o que indica que a Semace precisa melhorar o engajamento junto aos seus clientes.

Pela primeira vez, em atendimento ao seu planejamento estratégico 2024-2027, a Semace calculou a nota geral de sua avaliação, obtendo a nota 7,6. A meta da Semace é aumentar a sua nota em 5% ao ano.

Sobre o processo de licenciamento ambiental, a avaliação do desempenho da Semace 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) foram avaliados como bom.

Outro ponto de constante atenção e preocupação da Semace é a forma como nossos usuários entram em contato conosco. Em relação a isto a pesquisa mostrou que a Central de Atendimento e a implementação de serviços online proporcionou boas experiências. Os três itens (Call Center, Nattur e Serviços Online) foram avaliados positivamente.

Quanto a comunicação, a grande maioria utiliza o site institucional para buscar informações sobre a Semace, além de consumir as informações postadas nas redes sociais.

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 2023 e aguarda a avaliação do seu desempenho em 2024.