

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2024





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 2024

1. Apresentação

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) constitui instrumento estratégico de gestão, voltado à avaliação da percepção dos cidadãos, empresas e demais usuários quanto à qualidade, eficiência e acessibilidade dos serviços prestados pela Autarquia.

Por meio desse mecanismo, busca-se subsidiar a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo das atividades institucionais, a partir da identificação de pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria. A escuta ativa dos usuários permite à gestão alinhar suas ações às demandas da sociedade, contribuindo para a prestação de serviços públicos mais eficazes, transparentes e orientados ao interesse coletivo.

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação referente ao exercício de 2024, contemplando a avaliação dos serviços prestados pela Semace ao longo do período. A pesquisa consolida-se como importante instrumento de monitoramento institucional, sendo aplicada de forma sistemática ao longo dos últimos anos, com o objetivo de acompanhar a evolução da percepção dos usuários e orientar o planejamento estratégico da Autarquia.

Os resultados evidenciam aspectos relevantes relacionados à utilização dos serviços, à avaliação institucional, à eficiência dos processos, à comunicação com os usuários e à experiência no uso dos sistemas eletrônicos. Tais informações permitem à Semace identificar prioridades de atuação e promover ajustes necessários ao aperfeiçoamento de seus serviços, com especial atenção às atividades de licenciamento ambiental, fiscalização e atendimento ao público.

Reafirma-se, assim, o compromisso da Semace com a execução da política ambiental no Estado do Ceará, por meio de ações de controle, monitoramento e fiscalização, visando à promoção do equilíbrio ecológico e à melhoria da qualidade de vida para as presentes e futuras gerações.

A valorização da participação dos usuários, por meio de instrumentos como a pesquisa de satisfação, permanece como elemento fundamental para o fortalecimento da gestão pública e para o aprimoramento contínuo dos serviços ambientais ofertados.

Carlos Alberto Mendes Júnior.
Superintendente

2. Resultados

2.2.1 Utilização dos Serviços da Semace

A primeira questão da Pesquisa de Satisfação do Cliente buscou identificar se os respondentes fizeram uso de algum serviço da Semace no ano de 2024.

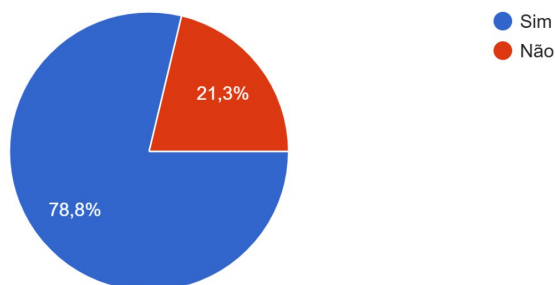
Os resultados indicam que **78,8% dos participantes utilizaram serviços da Autarquia**, enquanto **21,3% informaram não ter utilizado**.

Esse resultado demonstra que a grande maioria dos respondentes possui experiência direta com os serviços prestados pela Semace, o que confere maior relevância e confiabilidade às avaliações apresentadas nas demais questões da pesquisa.

Por outro lado, a presença de respondentes que não utilizaram os serviços no período pode indicar que a pesquisa também alcançou um público mais amplo, incluindo potenciais usuários ou interessados nas atividades institucionais, o que pode contribuir para a compreensão da percepção externa sobre a instituição.

01. Você fez uso de algum serviço da Semace em 2024?

80 respostas



2.2.2 Perfil dos Respondentes (Cargo ou Função)

A segunda questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo identificar o perfil dos respondentes quanto ao cargo ou função exercida, permitindo uma melhor compreensão do público que interage com os serviços da Semace.

Os resultados evidenciam uma diversidade significativa de perfis profissionais, com destaque para **Responsáveis Técnicos (22,5%)**, **Profissionais Liberais (20%)** e **Gerentes ou similares (17,5%)**, que representam as maiores parcelas entre os participantes. Também se observa a presença de **Assistentes (8,7%)**, além de outros cargos como diretores, produtores e executivos.

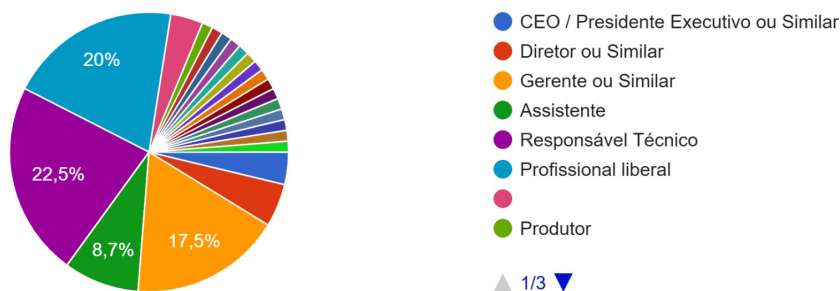
A predominância de Responsáveis Técnicos e Profissionais Liberais indica que a maior parte dos usuários da Semace está diretamente envolvida com atividades técnicas e operacionais relacionadas à gestão ambiental, especialmente no que se refere a processos de licenciamento e regularização ambiental.

Esse perfil reforça o caráter técnico dos serviços prestados pela Autarquia, bem como a necessidade de manter procedimentos claros, sistemas eficientes e canais de comunicação acessíveis, considerando que grande parte dos usuários depende diretamente dessas ferramentas para o desenvolvimento de suas atividades profissionais.

Adicionalmente, a diversidade de funções identificada demonstra que os serviços da Semace atendem a um público heterogêneo, o que exige a adoção de estratégias de atendimento e comunicação capazes de contemplar diferentes níveis de conhecimento técnico e necessidades específicas.

02. Qual é o seu cargo ou função?

80 respostas



2.2.3 Avaliação da Semace como Órgão Executor da Política Ambiental

A terceira questão da Pesquisa de Satisfação buscou avaliar a percepção dos usuários quanto ao desempenho da Semace como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará, utilizando escala de 1 a 5 estrelas.

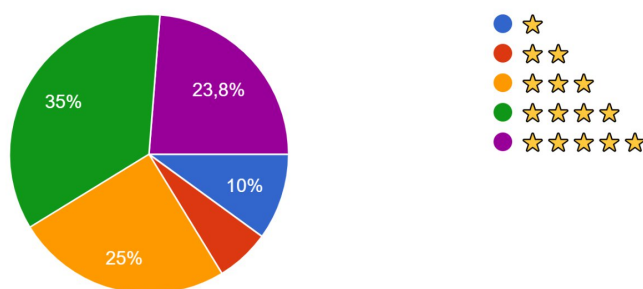
Os resultados demonstram uma avaliação predominantemente positiva, com maior concentração nas faixas intermediárias e superiores. Destacam-se as avaliações de 3 estrelas (35%), 4 estrelas (25%) e 5 estrelas (23,8%), que, somadas, representam a ampla maioria das respostas. Por outro lado, as avaliações mais baixas (1 e 2 estrelas) correspondem a uma parcela minoritária dos respondentes.

Esse cenário indica que a Semace é percebida de forma satisfatória pelos usuários, evidenciando reconhecimento institucional quanto à sua atuação na gestão ambiental do Estado. No entanto, a predominância de avaliações intermediárias (especialmente 3 estrelas) sugere a existência de oportunidades de aprimoramento, especialmente no que se refere à eficiência dos serviços, à comunicação institucional e à celeridade dos processos.

Dessa forma, os resultados reforçam a necessidade de continuidade das ações de melhoria na prestação dos serviços públicos ambientais, com foco na elevação do nível de satisfação dos usuários e no fortalecimento da credibilidade institucional.

03. Em uma escala de 1 a 5 estrelas, como você avalia a SEMACE como órgão executor da política de gestão ambiental do Estado do Ceará?

80 respostas



2.2.4 Tipos de Serviços Utilizados pelos Respondentes

A quarta questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo identificar os principais serviços utilizados pelos usuários da Semace, permitindo compreender quais áreas concentram maior demanda e, conseqüentemente, maior impacto na percepção institucional.

Os resultados evidenciam a predominância do **Licenciamento Ambiental**, utilizado por **73,8% dos respondentes**, consolidando-se como o principal serviço demandado junto à Autarquia. Em seguida, destacam-se a **Autorização Ambiental (33,8%)** e o sistema **RAMA (31,3%)**, indicando forte utilização de instrumentos relacionados à regularização e gestão ambiental.

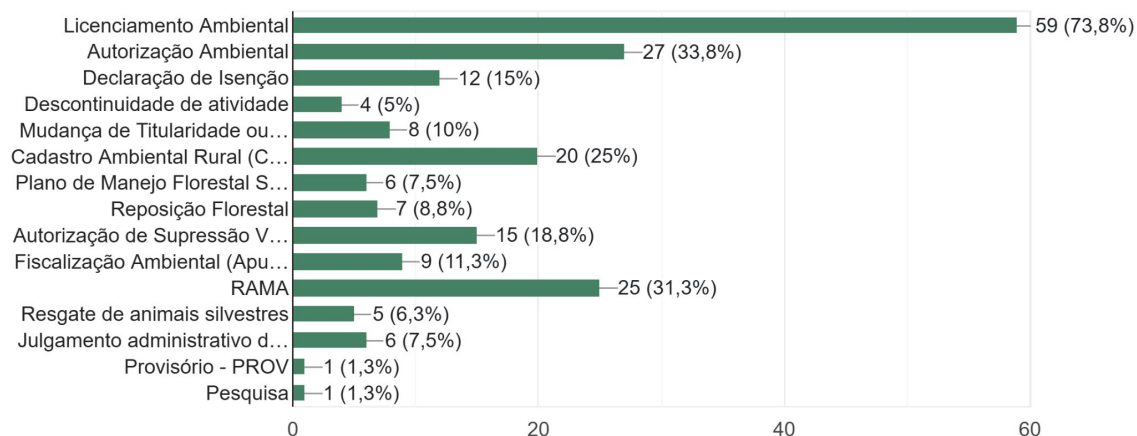
Outros serviços relevantes incluem o **Cadastro Ambiental Rural – CAR (25%)**, a **Autorização de Supressão Vegetal (18,8%)** e a **Declaração de Isenção (15%)**, reforçando a atuação da Semace em diferentes frentes da política ambiental. Serviços como **Fiscalização Ambiental (11,3%)**, **Mudança de Titularidade (10%)**, **Reposição Florestal (8,8%)** e **Plano de Manejo Florestal Sustentável (7,5%)** também foram mencionados, ainda que com menor frequência.

Por outro lado, serviços como **Resgate de Animais Silvestres (6,3%)**, **Julgamento Administrativo (7,5%)**, **Descontinuidade de Atividade (5%)**, **Provisório – PROV (1,3%)** e **Pesquisa (1,3%)** apresentaram baixa incidência, indicando menor demanda relativa.

Os resultados confirmam o papel central do licenciamento ambiental nas atividades da Semace, ao mesmo tempo em que evidenciam a diversidade de serviços ofertados. Essa distribuição reforça a necessidade de priorização de investimentos e melhorias nos processos mais demandados, especialmente no licenciamento, sem desconsiderar o aperfeiçoamento contínuo dos demais serviços.

04 Qual é o tipo de serviço que você utiliza na SEMACE? (Pode escolher mais de uma opção)

80 respostas



2.2.5 Percepção sobre o Tempo de Resposta dos Processos

A quinta questão da Pesquisa de Satisfação buscou identificar a percepção dos usuários quanto ao tempo médio de resposta aos processos submetidos à Semace.

Os resultados demonstram uma distribuição heterogênea das expectativas. A maior parcela dos respondentes (**30%**) acredita que o retorno ocorre em **menos de 1 mês**, seguida por **25%** que estimam prazo entre **1 e 2 meses**. Por outro lado, observa-se que

23,8% dos usuários percebem o tempo de resposta como **superior a 6 meses**, enquanto **12,5%** indicam prazo entre **2 e 4 meses** e **8,8%** entre **4 e 6 meses**.

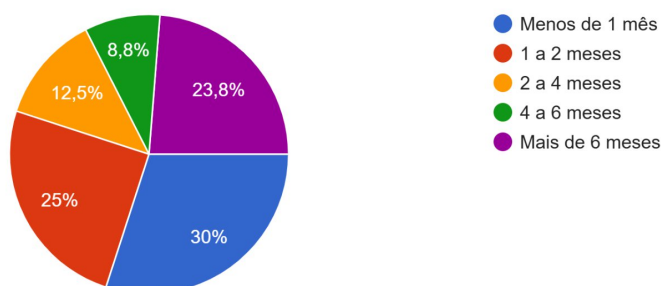
Esse cenário evidencia uma percepção dividida entre respostas mais céleres e experiências de maior morosidade. Embora uma parcela significativa dos usuários perceba prazos relativamente curtos, o percentual expressivo daqueles que indicam prazos superiores a seis meses revela um ponto crítico na prestação dos serviços.

Os dados reforçam a necessidade de aprimoramento na gestão processual, com foco na redução dos prazos de análise e maior previsibilidade na tramitação dos processos, especialmente nas demandas mais complexas, como o licenciamento ambiental.

Dessa forma, o tempo de resposta se consolida como um dos principais fatores que influenciam a satisfação dos usuários, devendo ser priorizado nas ações de melhoria institucional.

05. Ao fazer sua solicitação à SEMACE, qual o tempo médio que você acredita que terá a resposta do seu processo?

80 respostas



2.2.6 Avaliação do Licenciamento Ambiental

A sexta questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários quanto ao desempenho do licenciamento ambiental realizado pela Semace, utilizando escala de 1 a 5 estrelas.

Os resultados indicam uma avaliação predominantemente positiva, com maior concentração nas faixas intermediárias e superiores. Destacam-se as avaliações de **4 estrelas (36,3%)** e **5 estrelas (21,3%)**, que, somadas, representam mais da metade dos respondentes. As avaliações de **3 estrelas (20%)** também apresentam participação relevante, enquanto as notas mais baixas, **1 estrela (10%)** e **2 estrelas (12,5%)**, correspondem a uma parcela minoritária.

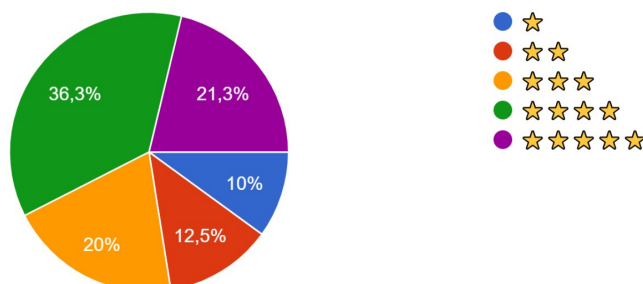
Esse cenário demonstra que o licenciamento ambiental, principal serviço ofertado pela Autarquia, é percebido de forma satisfatória pelos usuários. Contudo, a presença de avaliações intermediárias e de notas mais baixas indica a existência de desafios que ainda impactam a experiência do usuário.

Considerando que o licenciamento ambiental constitui a atividade central da Semace, os resultados reforçam a necessidade de aprimoramentos contínuos, especialmente no que se refere à celeridade dos processos, clareza dos requisitos e comunicação com os usuários.

Dessa forma, o fortalecimento e a modernização dos procedimentos de licenciamento permanecem como elementos estratégicos para o aumento da satisfação dos usuários e para o aprimoramento da gestão ambiental no Estado.

06. Em uma escala de 1 a 5 estrelas, como você avalia o licenciamento ambiental da SEMACE?

80 respostas



2.2.7 Dificuldades no Uso do Sistema Eletrônico (Natuur)

A sétima questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo avaliar a experiência dos usuários no uso do sistema eletrônico da Semace (Natuur), identificando eventuais dificuldades relacionadas à sua utilização.

Os resultados indicam que a maioria dos respondentes (**60%**) declarou **não ter enfrentado dificuldades técnicas ou de preenchimento**, evidenciando que o sistema, de modo geral, atende às necessidades básicas dos usuários.

Entretanto, uma parcela significativa dos participantes relatou dificuldades específicas, destacando-se a **falta de clareza nos passos a passo (23,8%)**, seguida por **dificuldades no uso do sistema (16,3%)** e **dificuldade na compreensão do checklist (8,8%)**.

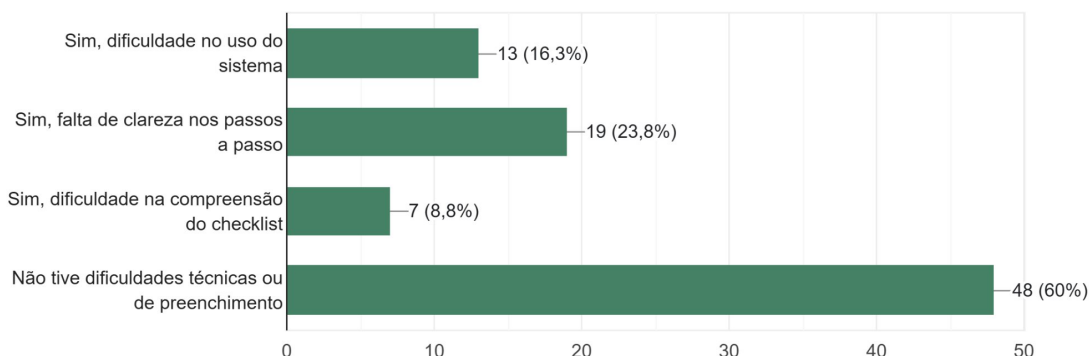
Esses resultados demonstram que, embora o sistema seja funcional do ponto de vista técnico, ainda existem desafios relacionados à usabilidade, à clareza das instruções e à compreensão dos procedimentos exigidos.

Dessa forma, os dados apontam para a necessidade de aprimoramentos voltados à experiência do usuário, especialmente no que se refere à simplificação dos fluxos, melhoria das orientações disponíveis e maior transparência nos requisitos dos processos.

O fortalecimento dessas dimensões contribuirá para reduzir erros no preenchimento, aumentar a eficiência na tramitação dos processos e elevar o nível de satisfação dos usuários com os serviços digitais da Semace.

07. Você teve dificuldades no uso do sistema eletrônico da SEMACE (Natuur)?

80 respostas



2.2.8 Registro de Denúncias Ambientais

A oitava questão da Pesquisa de Satisfação buscou identificar se os respondentes já realizaram registro de denúncia ambiental junto à Semace.

Os resultados indicam que **88,8% dos participantes informaram não ter realizado denúncias**, enquanto **11,3% declararam já ter utilizado esse serviço**.

Esse cenário demonstra que o registro de denúncias ambientais não constitui a principal forma de interação da maioria dos usuários com a Autarquia, sendo mais frequente o uso de serviços relacionados à regularização ambiental, como o licenciamento e autorizações.

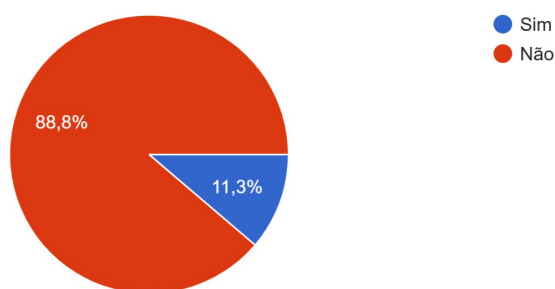
Por outro lado, a existência de uma parcela de usuários que já utilizou esse canal evidencia a importância de manter e aprimorar os mecanismos de recebimento e

tratamento de denúncias, considerando seu papel estratégico na fiscalização ambiental e na participação da sociedade na proteção dos recursos naturais.

Os dados sugerem, ainda, a oportunidade de fortalecer a divulgação dos canais de denúncia e ampliar a conscientização da população sobre sua relevância, contribuindo para o aumento da participação social e para a efetividade das ações de controle ambiental.

08. Você já registrou alguma denúncia ambiental junto à SEMACE?

80 respostas



2.2.9 Canais Utilizados para Registro de Denúncias Ambientais

A questão 8.1 da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo identificar os canais utilizados pelos respondentes que já realizaram denúncias ambientais junto à Semace.

Os resultados indicam uma distribuição diversificada dos meios de acesso, com destaque para o **telefone (Disque Natureza)**, o **atendimento presencial** e a opção **“nunca denunciei”**, todos com **21,4%** das respostas. Em seguida, aparecem o **site da Semace (14,3%)** e o **aplicativo (7,1%)**, além da **Ouvidoria (7,1%)**.

A diversidade de canais utilizados demonstra que a Semace disponibiliza múltiplas formas de acesso para o registro de denúncias, atendendo a diferentes perfis de usuários. No entanto, a distribuição relativamente equilibrada entre os canais indica que não há predominância de um único meio, o que pode refletir tanto a pluralidade de preferências quanto a necessidade de fortalecimento de canais digitais.

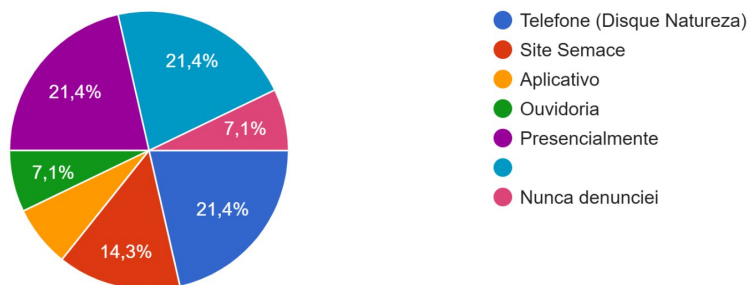
Destaca-se, ainda, que a presença da opção “nunca denunciei” entre as respostas reforça o baixo percentual de usuários que efetivamente utilizam esse tipo de serviço, conforme evidenciado na questão anterior.

Diante desse cenário, observa-se a oportunidade de aprimorar a integração e a divulgação dos canais digitais, bem como de simplificar o processo de registro de

denúncias, visando ampliar a participação da sociedade e aumentar a eficiência das ações de fiscalização ambiental.

08.1 Em caso de SIM para a questão anterior, qual o canal utilizado para registrar a denúncia?

14 respostas



2.2.10 Avaliação da Fiscalização Ambiental

A nona questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários quanto à atuação da Semace na fiscalização ambiental, utilizando escala de 1 a 5 estrelas.

Os resultados indicam uma avaliação predominantemente positiva, com destaque para as notas mais elevadas. As avaliações de **4 estrelas (27,5%)** e **5 estrelas (27,5%)** representam, conjuntamente, mais da metade das respostas, evidenciando reconhecimento favorável à atuação fiscalizatória do órgão. As avaliações de **3 estrelas (25%)** também apresentam participação significativa, enquanto as notas mais baixas, como **1 estrela (13,8%)** e **2 estrelas (percentual reduzido)**, correspondem a uma parcela menor dos respondentes.

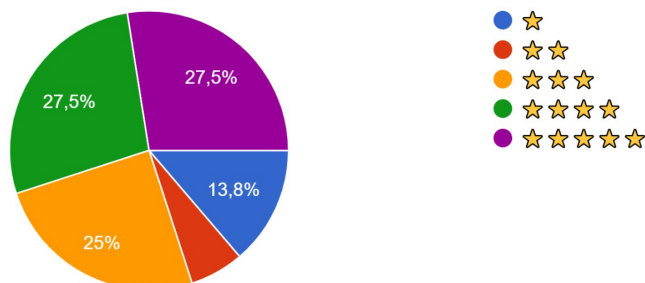
Esse cenário demonstra que a fiscalização ambiental da Semace é percebida de forma satisfatória pela maioria dos usuários, refletindo a importância das ações de controle e monitoramento ambiental desenvolvidas pela Autarquia.

Entretanto, a presença de avaliações intermediárias e de notas mais baixas indica a existência de oportunidades de aprimoramento, especialmente no que se refere à efetividade das ações, à abrangência das fiscalizações e à comunicação dos resultados à sociedade.

Dessa forma, os resultados reforçam a necessidade de continuidade dos investimentos na área de fiscalização ambiental, com vistas ao fortalecimento das ações de proteção dos recursos naturais e ao aumento da confiança dos usuários na atuação institucional.

09. Em uma escala de 1 a 5 estrelas, como você avalia a fiscalização ambiental da SEMACE?

80 respostas



2.2.11 Acesso à Informação no Site Institucional

A décima questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo verificar a efetividade do site institucional da Semace como ferramenta de acesso à informação, especificamente quanto à capacidade dos usuários de encontrar os conteúdos desejados.

Os resultados revelam um cenário equilibrado: **50% dos respondentes afirmaram já ter buscado informações no site e não as encontraram**, enquanto os outros **50% informaram não ter enfrentado essa dificuldade**.

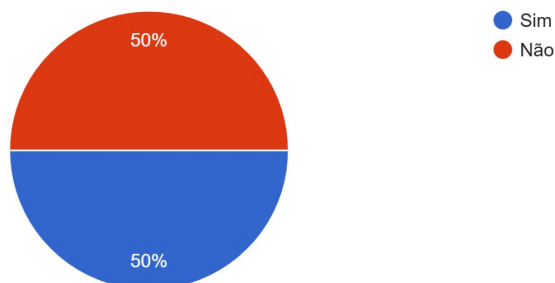
Esse resultado evidencia uma divisão clara na experiência dos usuários, indicando que, embora o site atenda adequadamente parte do público, ainda existem limitações relevantes quanto à organização, clareza ou disponibilidade das informações.

A proporção significativa de usuários que relatam dificuldade no acesso à informação aponta para a necessidade de aprimoramentos na estrutura do site, incluindo a revisão da arquitetura da informação, melhoria nos mecanismos de busca e maior clareza na apresentação dos conteúdos.

Dessa forma, o fortalecimento do site institucional como canal estratégico de comunicação e transparência se apresenta como prioridade, contribuindo para facilitar o acesso dos usuários aos serviços e informações da Semace, além de reduzir a necessidade de atendimentos complementares.

10. Você já buscou informações no site da SEMACE e não encontrou?

80 respostas



2.2.12 Canais de Informação sobre as Ações da Semace

A décima primeira questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo identificar os principais canais utilizados pelos usuários para se informar sobre as ações desenvolvidas pela Semace.

Os resultados evidenciam a predominância do **site oficial da Semace**, utilizado por **67,5% dos respondentes**, consolidando-se como o principal meio de acesso à informação institucional. Em seguida, destacam-se as **redes sociais (26,3%)**, indicando relevância desses canais na divulgação das ações do órgão.

Outros meios apresentam menor utilização, como **jornais e portais de notícias (8,8%)** e **TV ou rádio (5%)**, enquanto uma parcela de **16,3% dos respondentes informou não acompanhar as ações da Semace**. Canais como WhatsApp, contato com funcionários e utilização direta dos serviços foram mencionados de forma residual (1,3% cada).

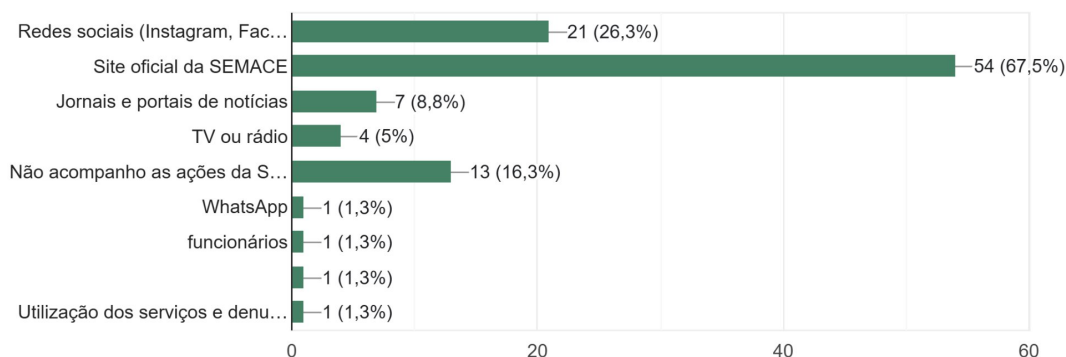
Os resultados demonstram a centralidade dos meios digitais, especialmente o site institucional, como principal ferramenta de comunicação com o público externo. Nesse sentido, reforça-se a importância de manter o site atualizado, acessível e organizado, considerando seu papel estratégico na disseminação de informações.

Adicionalmente, o uso significativo das redes sociais indica a necessidade de fortalecimento da comunicação digital, com produção de conteúdos claros e acessíveis, visando ampliar o alcance das ações institucionais.

Por fim, a existência de uma parcela de usuários que não acompanha as atividades da Semace aponta para a oportunidade de ampliar estratégias de comunicação e engajamento, de modo a aumentar a visibilidade institucional e a aproximação com a sociedade.

11. Como você costuma se informar sobre as ações da SEMACE?

80 respostas



2.2.13 Principais Desafios no Atendimento da Semace

A décima segunda questão da Pesquisa de Satisfação teve como objetivo identificar os principais desafios percebidos pelos usuários no atendimento prestado pela Semace, permitindo direcionar ações de melhoria com base nas demandas mais recorrentes.

Os resultados evidenciam que o principal desafio apontado pelos respondentes é o **tempo de resposta aos processos**, mencionado por **63,7%** dos participantes, consolidando-se como o fator de maior impacto na percepção dos usuários.

Em seguida, destacam-se a **comunicação com a equipe técnica (46,3%)**, a **dificuldade no acesso às informações (30%)** e a **falta de clareza nos requisitos dos processos (26,3%)**, indicando fragilidades relacionadas à transparência, orientação ao usuário e fluxo de comunicação institucional.

A **facilidade de uso dos sistemas** também foi mencionada por **20% dos respondentes**, reforçando a necessidade de aprimoramentos contínuos nas plataformas digitais utilizadas pela Autarquia.

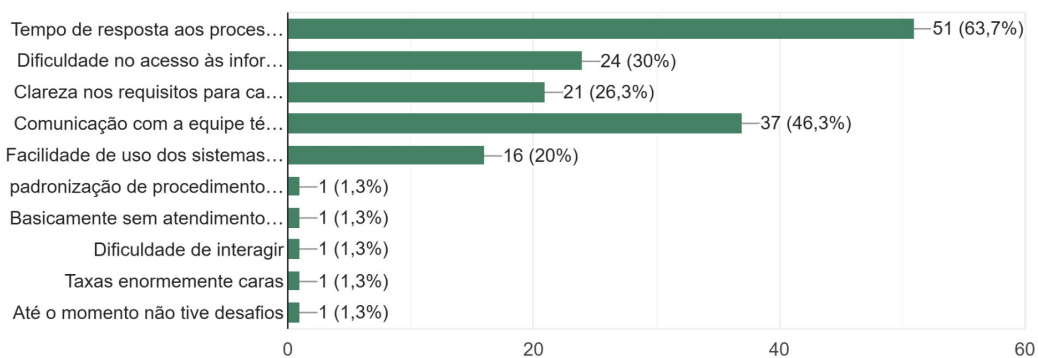
Outros aspectos apresentaram baixa incidência, como padronização de procedimentos, dificuldade de interação e custos, sugerindo que, embora relevantes, não constituem os principais pontos críticos na percepção geral dos usuários.

Os resultados convergem com análises anteriores da pesquisa, especialmente no que se refere à celeridade processual e à comunicação institucional, indicando que esses fatores são determinantes para a satisfação dos usuários.

Dessa forma, destaca-se a necessidade de priorização de ações voltadas à redução dos prazos de resposta, melhoria da comunicação com os usuários, maior clareza nos requisitos dos processos e aprimoramento dos sistemas digitais, visando à elevação da qualidade do atendimento e ao fortalecimento da imagem institucional da Semace.

12. Quais são os principais desafios que você identifica no atendimento da SEMACE? (Pode escolher mais de uma opção)

80 respostas



3. Conclusão

A Pesquisa de Satisfação referente ao exercício de 2024 contou com a participação de 80 respondentes, evidenciando uma redução no número de respostas em relação aos anos anteriores. Esse cenário reforça a necessidade de fortalecimento das estratégias de divulgação e engajamento dos usuários, com vistas a ampliar a representatividade dos resultados e aprimorar o processo de escuta institucional.

De forma geral, os resultados indicam uma avaliação positiva da Semace, tanto no que se refere à sua atuação como órgão executor da política ambiental quanto na prestação dos serviços ofertados, com destaque para o licenciamento ambiental, que permanece como a principal atividade demandada e avaliada pelos usuários.

Entretanto, a análise dos dados evidencia desafios relevantes que impactam diretamente a percepção dos usuários, especialmente no que se refere ao tempo de resposta dos processos, apontado como o principal ponto crítico, bem como à comunicação com a equipe técnica, à clareza das informações e à facilidade de acesso aos serviços.

No que diz respeito aos sistemas eletrônicos, especialmente o Natuur, observa-se que, embora a maioria dos usuários não relate dificuldades técnicas, ainda há demandas relacionadas à usabilidade, à clareza dos procedimentos e à compreensão dos requisitos, indicando oportunidades de melhoria na experiência do usuário.

A pesquisa também evidenciou a relevância do site institucional como principal canal de informação, bem como o papel complementar das redes sociais, reforçando a importância do investimento contínuo na comunicação digital. Por outro lado, a constatação de que parte dos usuários não consegue encontrar informações no site aponta para a necessidade de aprimoramento na organização e disponibilização dos conteúdos.

No âmbito da fiscalização ambiental, os resultados demonstram uma percepção majoritariamente positiva, embora ainda existam oportunidades de fortalecimento das ações e da comunicação institucional associada a essa atividade.



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

De modo geral, os resultados da pesquisa convergem para a necessidade de ações estratégicas voltadas à redução da morosidade processual, ao aprimoramento da comunicação com os usuários, à simplificação dos procedimentos e ao fortalecimento dos canais digitais, aspectos fundamentais para a elevação do nível de satisfação.

A Semace reafirma, assim, seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, orientando suas ações pelos princípios da eficiência, transparência e sustentabilidade, sempre com foco na promoção do equilíbrio ecológico e na qualidade de vida da população.

Por fim, a Autarquia agradece a participação dos usuários na Pesquisa de Satisfação de 2024, destacando a importância dessa contribuição para o aprimoramento da gestão pública ambiental e para o fortalecimento do diálogo com a sociedade.