

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM MME/CONCEPE

Pioneiros em Pesquisa

Ciclo 2024 - 2028

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MEMBROS

Fernando Colli Munhoz

Denilvo Moraes

Dany Andrey Secco

Elisa de Oliveira Alves

Fábio de Almeida Rocha

Thiago Guilherme Ferreira Prado

CONSELHO FISCAL

MEMBROS

Alexandra Lucio Sales de Carvalho

Brenno Leopoldo Cavalcante de Paula

Mathias Lenz Neto

COMITÊ DE AUDITORIA

MEMBROS

Claudia Carvalho Posdnyakov

José Luiz de Souza Gurgel

Paulo Roberto Reichelt Ayres

DIRETORIA EXECUTIVA

PRESIDENTE

Thiago Guilherme Ferreira Prado

DIRETORES

ESTUDOS ECONÔMICO-ENERGÉTICOS E AMBIENTAIS

Thiago Ivanoski Teixeira

ESTUDOS DE ENERGIA ELÉTRICA

Reinaldo da Cruz Garcia

ESTUDOS DO PETRÓLEO, GÁS E BIOCOMBUSTÍVEIS

Heloisa Borges Bastos Esteves

GESTÃO CORPORATIVA

Carlos Eduardo Cabral Carvalho

ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA

ASSESSOR

Márcio Aurélio Costa

ANALISTA DE GESTÃO CORPORATIVA

Elzenclever Freitas de Aguiar

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Fernando Esteter Colaço

ESTAGIÁRIO

Diogo Costa Abreu

COMITÊ EXECUTIVO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

PRESIDENTE

Márcio Aurélio Costa

SECRETÁRIA

Aretha de Souza Vidal Campos (PR | PCS)

MEMBROS TITULARES

Elzenclever Freitas de Aguiar (PR | ASS)

Fábio de Almeida Rocha (DEE | STE)

Paula Isabel da Costa Barbosa (DPG | SDB)

João Marcos do Carmo Giordano (DGC | STI)

Luciano Basto Oliveira (DEA | SEE)

MEMBROS SUPLENTE

Adriana Queiroz Ramos (DPG | SPG)

Saulo Ribeiro Silva (DEE | SGE)

Mariana Gonçalves de Azevedo (DGC | SRF)

Mariana Rodrigues de Carvalhaes Pinheiro (DEA | SMA)

SUMÁRIO

01 INTRODUÇÃO A PESQUISA DE SATISFAÇÃO	04
02 COMO FOI REALIZADA?	06
03 RESULTADOS MME/CONCEPE	10
04 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

INTRODUÇÃO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Planejamento Estratégico de Longo Prazo

Ciclo 2024 - 2028

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM

A Empresa de Pesquisa Energética - EPE, motivada por seu Conselho de Administração, com vistas ao cálculo do **Índice de Satisfação do Ministério de Minas e Energia – MME com o assessoramento da empresa**, realizou uma Pesquisa de Satisfação e Imagem nos meses de novembro e dezembro de 2024.

Entendendo que a aferição deste índice é de suma importância para a empresa, uma vez que **o MME é a principal parte interessada da EPE**, o Conselho de Administração o considerou como o indicador mais relevante para avaliar o alcance da visão e dos objetivos estratégicos da organização, no âmbito Plano Estratégico de Longo prazo (PLP) para o ciclo 2024-2028.

Além do cálculo do indicador, esta pesquisa teve como objetivos a **avaliação da imagem da empresa pelo MME**, assim como a **identificação dos pontos de melhoria no assessoramento e na relação institucional entre EPE e MME**, com vistas ao aprimoramento contínuo. Também **foi avaliada a relação entre a EPE e os membros de seu Conselho Consultivo, o CONCEPE**.

A pesquisa em formato de formulário foi realizada sobre um universo de 127 autoridades do MME que se relacionam de forma direta com o serviço de assessoramento da EPE. Neste universo, foram considerados os ocupantes de cargos de natureza especial e comissionados, do Gabinete do Ministro – GAB, da Secretaria Executiva – SE, da Secretaria Nacional de Transição Energética e Planejamento – SNTEP, da Secretaria Nacional de Energia Elétrica – SNEE, da Secretaria Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – SNPG e da Secretaria Nacional de Geologia, Mineração e Transformação Mineral.

Assim, foi estruturado um questionário no *Forms Office*, entendendo ser esta a forma mais simples, dinâmica e segura para obter os resultados da pesquisa, que foi enviado por e-mail para as autoridades citadas do MME e para os integrantes do CONCEPE.

Outra característica da pesquisa é o fato dela ter sido identificada, entendendo que a maturidade e a natureza da relação existente entre as instituições não causaria inibição ou constrangimento nas respostas. Vale ressaltar que no início do formulário da pesquisa, todos os respondentes foram informados da coleta de dados, como nome, cargo e opinião, assim como do tratamento de dados alinhados com os princípios da LGPD.

Além disso, respostas identificadas, além de evitarem possíveis fraudes, tornariam os resultados da pesquisa mais efetivos, pois assim seria possível verificar a existência de diferentes percepções por área, bem como por distintos níveis hierárquicos, o que, por certo, levará a ações mais assertivas da EPE na busca do aprimoramento do assessoramento ao MME e do alcance da visão e dos objetivos estratégicos da EPE, no âmbito do Planejamento Estratégico Institucional.



COMO FOI REALIZADA?

Planejamento Estratégico de Longo Prazo

Ciclo 2024 - 2028

ITENS E METODOLOGIA DA PESQUISA

QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- Como você avalia a qualidade geral dos produtos e serviços oferecidos pela EPE?
- Os produtos e serviços da EPE atendem às suas expectativas de qualidade técnica?

CLAREZA E TRANSPARÊNCIA

- A EPE comunica os resultados de forma clara e compreensível?
- As metodologias utilizadas para a elaboração dos produtos são explicadas de forma satisfatória?

RELEVÂNCIA E UTILIDADE

- Em que medida os produtos e serviços da EPE são relevantes para o trabalho desenvolvido pelo MME/CONCEPE?
- Como você avalia a utilidade prática dos produtos e serviços da EPE para a tomada de decisões?

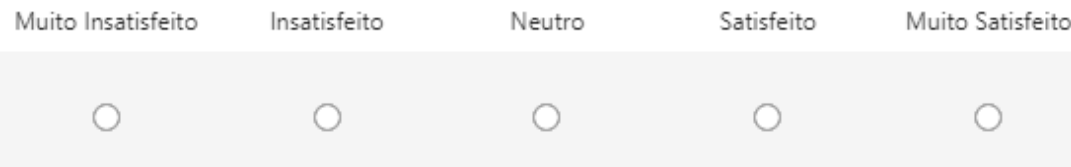
ATENDIMENTO E SUPORTE

- Como você avalia o atendimento e suporte oferecido pela equipe da EPE?
- A equipe da EPE responde de forma rápida e eficiente às suas demandas?

SATISFAÇÃO GERAL

- Como você avalia sua satisfação geral com os produtos e serviços oferecidos pela EPE?

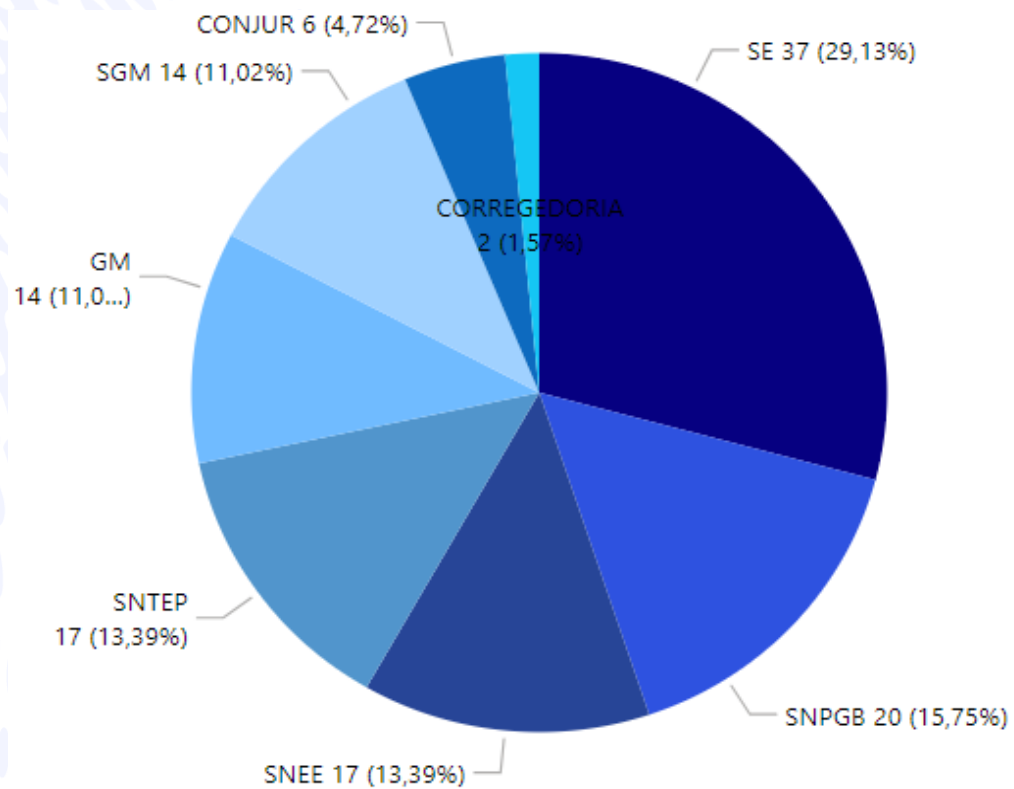
CADA GRUPO AVALIADO OFERECER O SEGUINTE CONJUNTO DE OPÇÕES



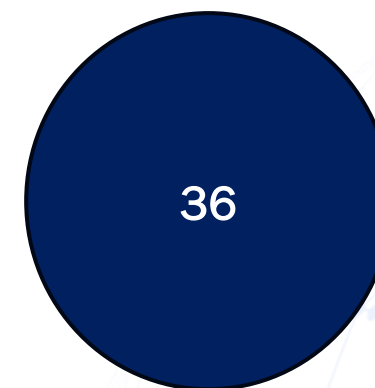
PÚBLICO-ALVO

127 AUTORIDADES DO MME COM QUEM A EPE MANTÉM
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

**MME
(127 RESPONDENTES)**



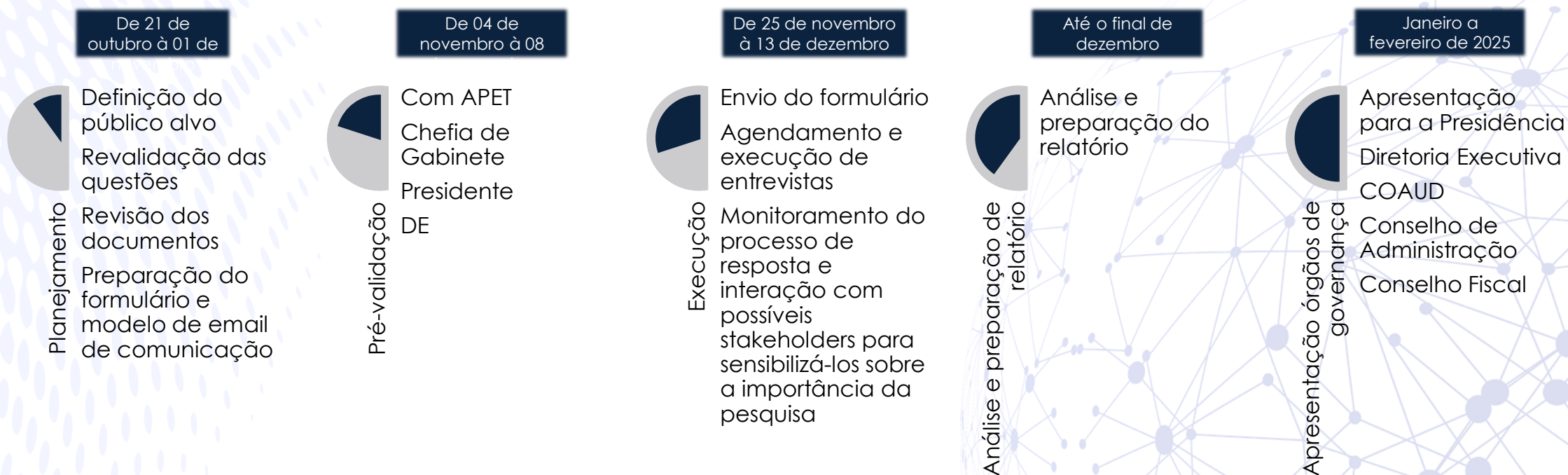
CONCEPE



CRONOGRAMA CONSIDERADO

A Pesquisa de Satisfação e Imagem do MME com o assessoramento da EPE teve por objetivos:

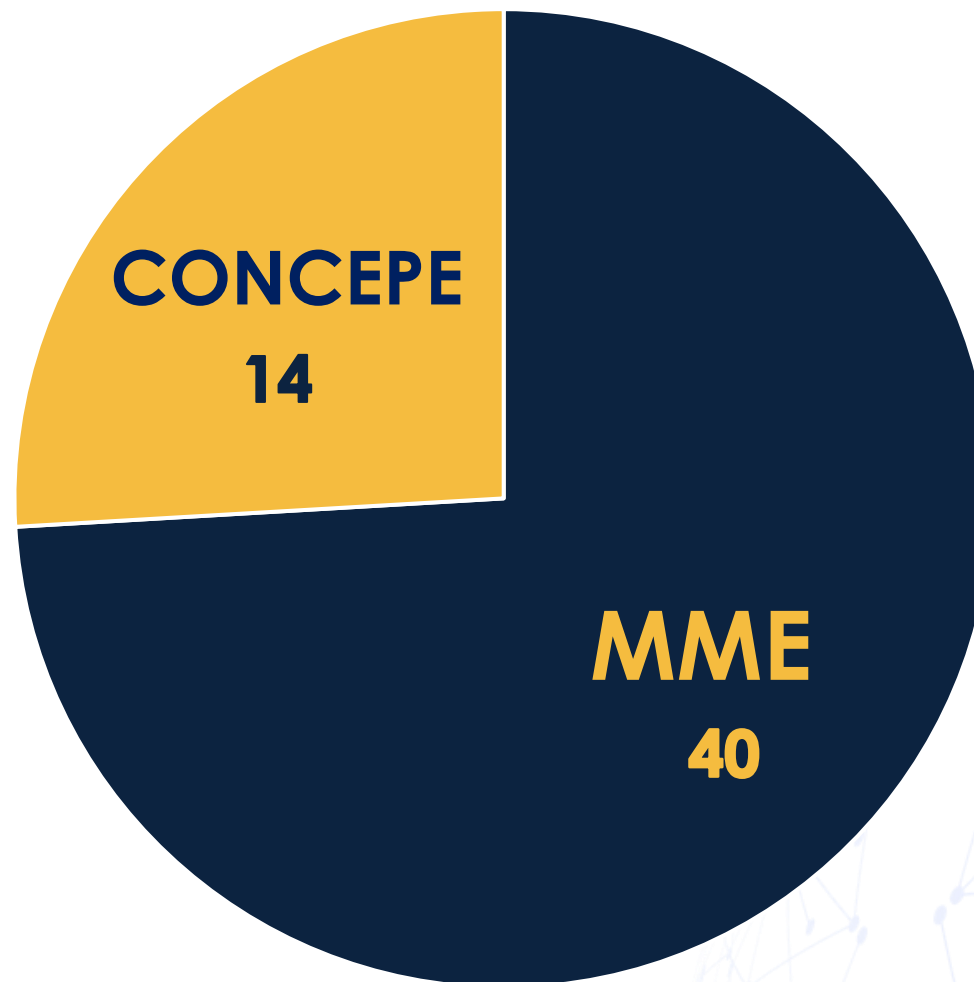
- Avaliar o alcance da visão e dos objetivos estratégicos da EPE, no âmbito do Plano Estratégico de Longo prazo (PLP) para o ciclo 2024-2028 por meio do cálculo do Índice de Satisfação do MME com os produtos e serviços prestados;
- Avaliar a Imagem da EPE; e
- Identificar pontos de melhoria no assessoramento e na relação institucional entre EPE e MME, com vistas ao aprimoramento contínuo.



RESULTADOS MME/CONCEPE

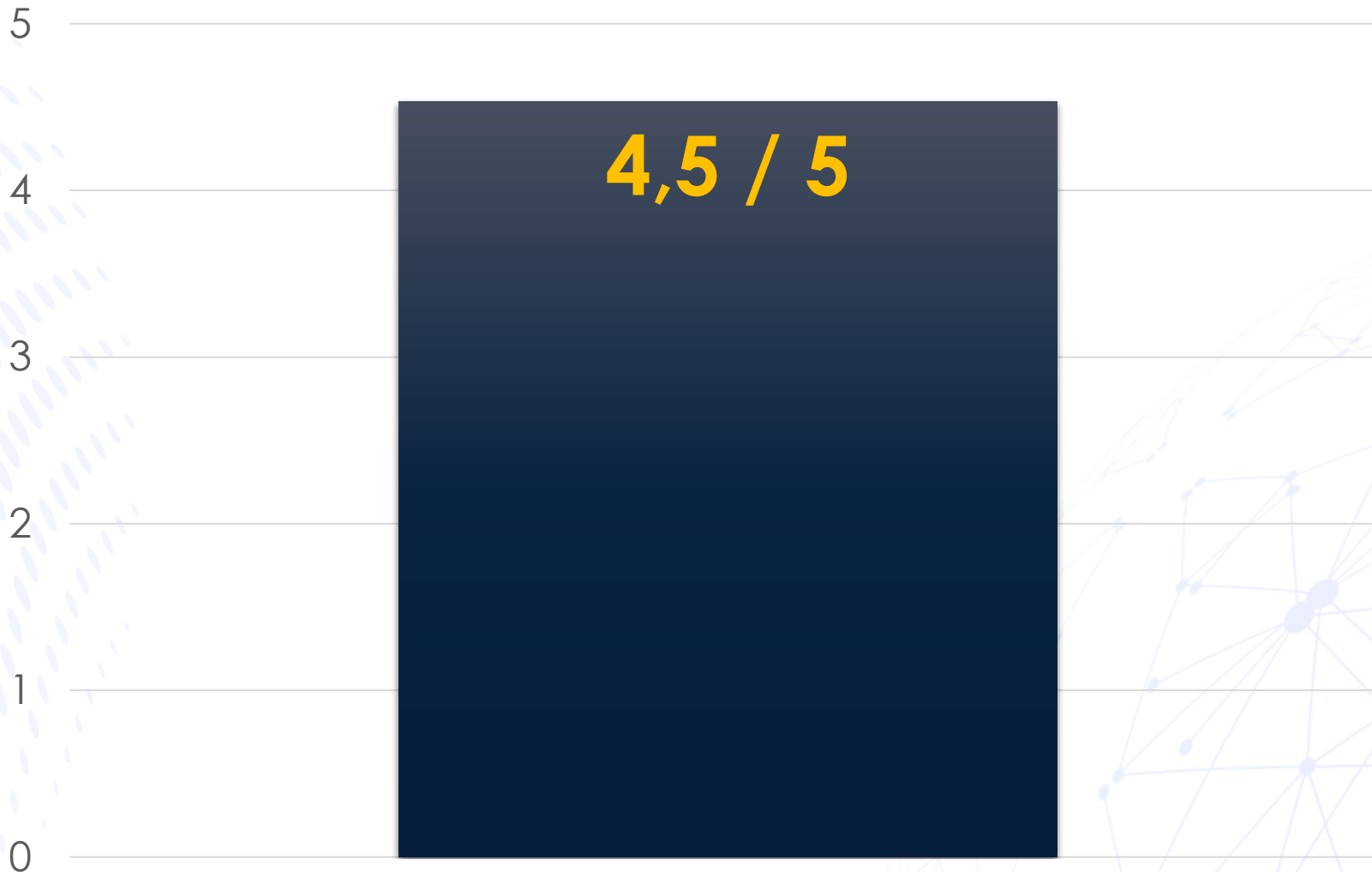
Planejamento Estratégico de Longo Prazo
Ciclo 2024 - 2028

TOTAL DE RESPONDENTES: 54

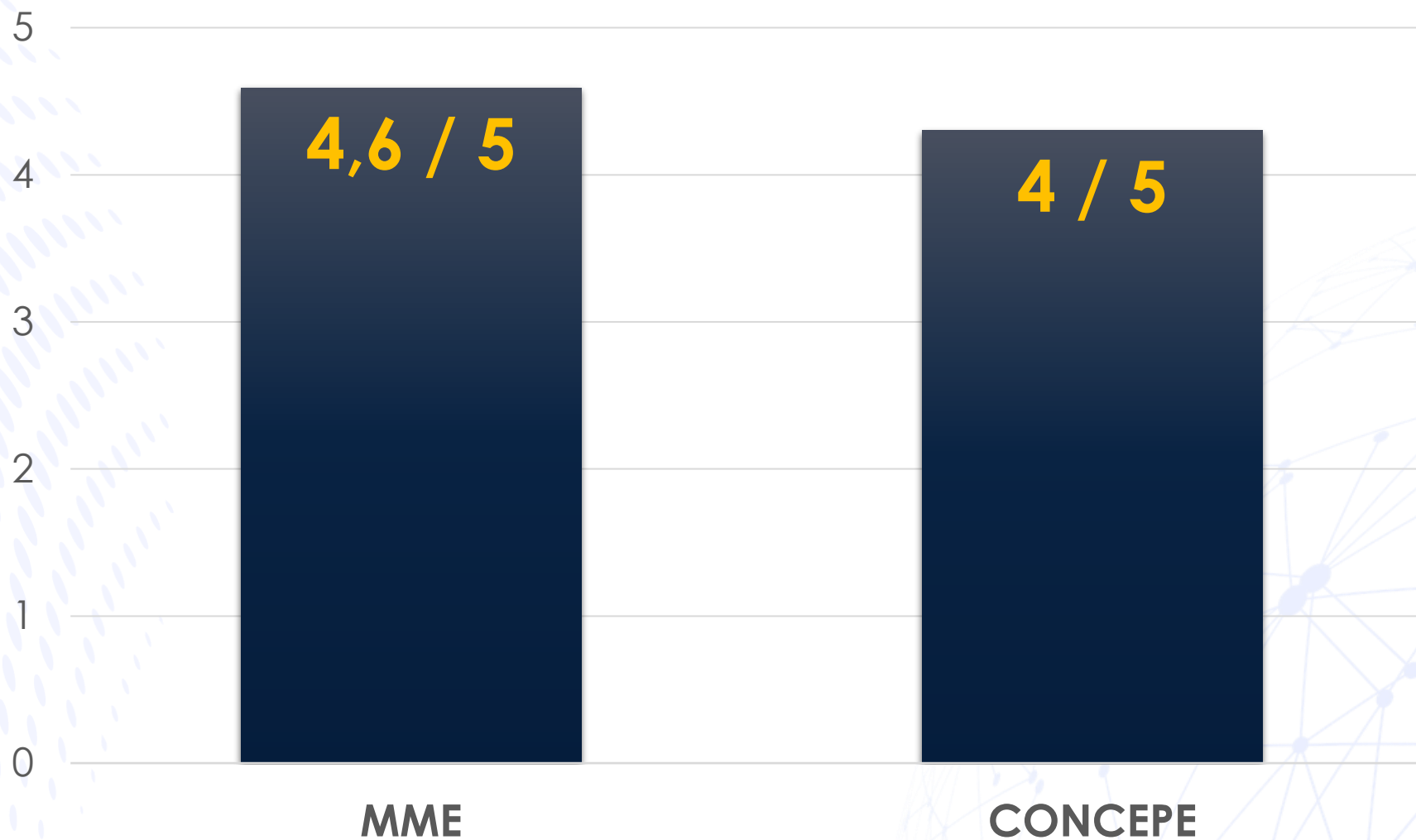


SATISFAÇÃO GERAL MME E CONCEPE

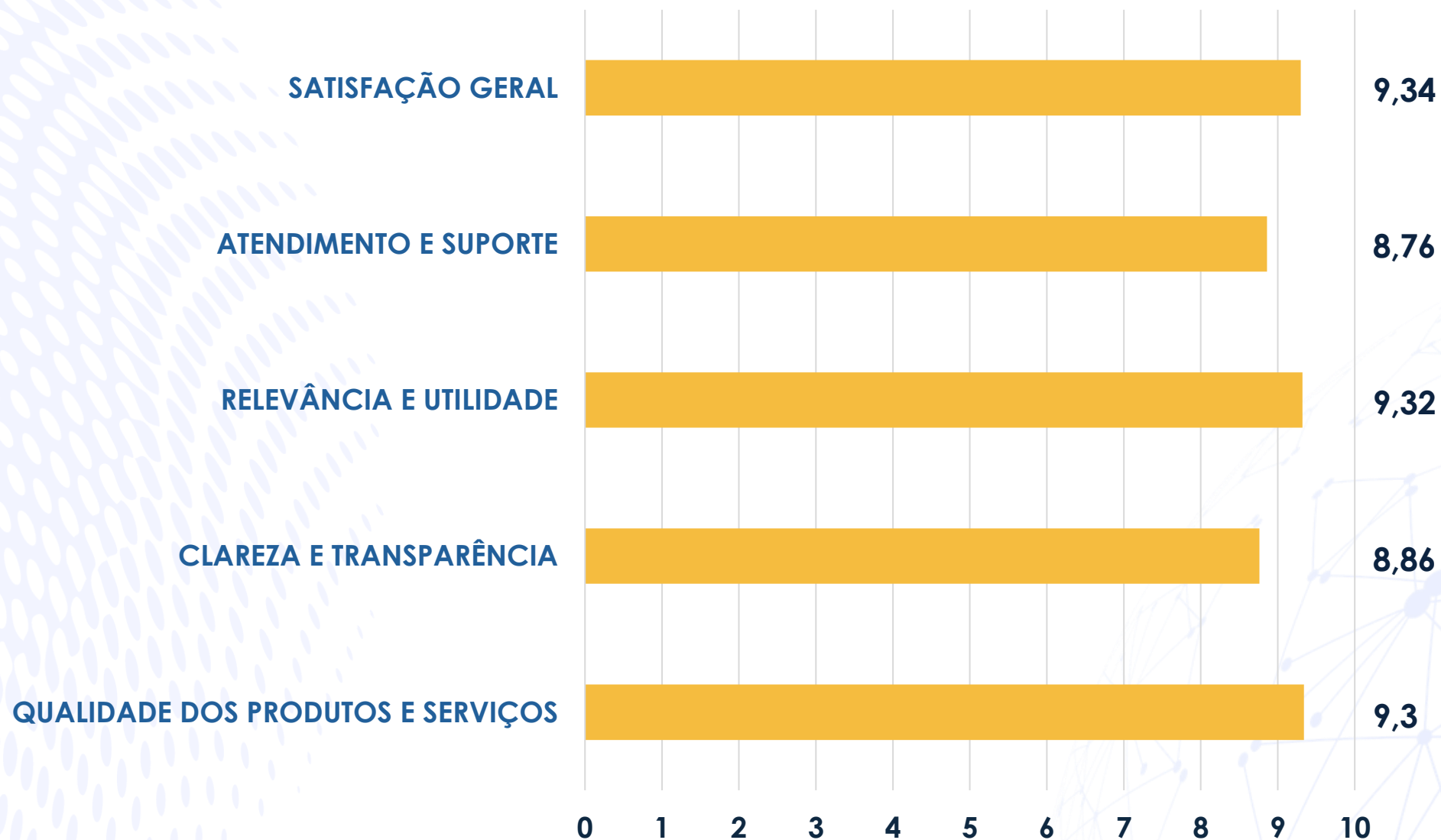
Fórmula para o cálculo da satisfação geral: $(MME \cdot 80\%) + (CONCEPE \cdot 20\%)$



MÉDIA DAS AVALIAÇÕES



MÉDIAS POR TÓPICO



Quantificação

Nota final da pesquisa com os critérios empregados e equivalência qualitativa/quantitativa:

A régua de ajustamento empregada foi baseada no modelo NPS, dada a natureza mista da pesquisa

Muito satisfeito: Nota 10,0

Satisfeito: Nota 8,5 (considerada a média entre as notas 9,0 e 8,0, da resposta em aprovação mas com algum tipo de ressalva que descaracterizou a satisfação total ou 10,0)

Neutro: Nota 6,0 (considerada pelo limiar de resposta positiva no modelo NPS)

Insatisfeito: Nota 2,0 (o respondente percebe o serviço mas é mais detrator do que promotor)

Muito insatisfeito: Nota 0 (o respondente não percebe ou discorda completamente da entrega)

MÉDIA PONDERADA FINAL: **9,10**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Planejamento Estratégico de Longo Prazo

Ciclo 2024 - 2028

COMENTÁRIOS DOS PARTICIPANTES

Principais citações diretas dentre as 25 efetuadas

1. Gostaria de contar com maior esforço da EPE para alinhar com SNTep a atuação da empresa em nível estratégico (Plano de Negócios) e maior discussão sobre priorização entre atividades concorrentes.
2. EPE tem tido um papel fundamental para subsidiar a área técnica do Ministério de Minas e Energia em todas as fases do ciclo de políticas públicas afetas ao setor de biocombustíveis. Impressiona como a equipe da EPE, limitada em número de colaboradores, tem apresentado produtos de inteligência em prazos aderentes às necessidades da pasta. Somente uma equipe experiente e comprometida com a sua missão institucional é capaz de atender as demandas crescentes, no caso específico do DBIO, a partir da Lei do Combustível do Futuro.
3. Acho que a EPE poderia promover reuniões com convidados para debate de temas em evidencia com o objetivo de nivelar conhecimento de determinados assuntos, como também ir criando temas novos que surgiriam nesses primeiros debates.
4. Agradeço a colaboração e dedicação da EPE, sobretudo no desenvolvimento e implantação do Plano de Recuperação de Reservatórios(PRR)
5. A parceria da EPE continua sendo imprescindível para a construção de políticas públicas do MME. Mesmo com as limitações de pessoal, a empresa vem consolidando a parceria com a SNTep e sendo fundamental para nosso trabalho.
6. A EPE tem sido parceira do DEPG/MME, provendo serviços e estudos de qualidade para direcionamentos das nossas políticas.

PRINCIPAIS PALAVRAS DOS COMENTÁRIOS



CONCLUSÃO

- A percepção geral da pesquisa constata que a EPE tem atendido suas demandas de modo satisfatório. Consolidando-se como um componente valioso nos trabalhos de planejamento e pesquisa do MME, bem como na atuação realizada juntamente ao CONCEPE.
- Há por parte dos participantes da pesquisa uma avaliação muito positiva acerca da atuação da EPE com o MME e com o CONCEPE.
- Os comentários da pesquisa apontam grande satisfação dos entrevistados pelos produtos entregues pela EPE e pelo corpo funcional da empresa.
- Há sugestões para aprimoramentos, incluindo maior alinhamento estratégico com o MME, revisão de metodologias de planejamento para refletir as mudanças na matriz energética e fortalecimento da comunicação com mais debates, consultas e materiais acessíveis.