



2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM DO MME COM A EPE

CICLO 2021-2025

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Bento Costa Lima Leite de Albuquerque Junior

MEMBROS

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

Paulo Cesar Magalhães Domingues

Rafaella Peçanha Guzela

Thiago Vasconcelos Barral Ferreira

CONSELHO FISCAL

PRESIDENTE

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

MEMBROS

Luís Felipe Monteiro Serrão

Edson Antônio da Costa Neres

COMITÊ DE AUDITORIA

PRESIDENTE

Herbert Adriano Quirino dos Santos

MEMBROS

Joaquim Rubens Fontes Filho

Luis Carlos da Conceição Freitas

DIRETORIA EXECUTIVA

PRESIDENTE

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

DIRETORES

ESTUDOS ECONÔMICO-ENERGÉTICOS E AMBIENTAIS

Giovani Vitória Machado

ESTUDOS DE ENERGIA ELÉTRICA

Erik Eduardo Rego

ESTUDOS DO PETRÓLEO, GÁS E BIOCOMBUSTÍVEIS

Heloisa Borges Bastos Esteves

GESTÃO CORPORATIVA

Angela Livino Regina de Carvalho

ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA

ASSESSOR - GESTÃO ESTRATÉGICA E INOVAÇÃO

Carlos Henrique Brasil de Carvalho

ESTAGIÁRIOS

Divina Emanuela da Silva Alves

Katrine Eduarda Soares Constante

Lucas Aurélio da Silva Cerqueira

Rafael Tadeu Basílio

COMITÊ EXECUTIVO DE GESTÃO ESTRATÉGICA

PRESIDENTE

Carlos Henrique Brasil de Carvalho (PR | GAB)

SECRETÁRIA

Aretha de Souza Vidal Campos (PR | PCS)

MEMBROS TITULARES

Elzenclever Freitas de Aguiar (PR | CGR)

Fernanda Fidelis Paschoalino (DEE | SGE)

Filipe de Pádua Fernandes Silva (DPG | SDB)

João Marcos do Carmo Giordano (DGC | STI)

Luciano Basto Oliveira (DEA | SEE)

MEMBROS SUPLENTE

Adriana Queiroz Ramos (DPG | SPG)

Fábio de Almeida Rocha (DEE | STE)

Federica Natasha G. A. dos Santos Sodré (DEA | SMA)

Mariana de Assis Espécie (PR | GAB)

Mariana Gonçalves de Azevedo (DGC | SRF)



SUMÁRIO

01 Características da pesquisa	03
02 Respondentes amostra avaliada	13
03 Resultados da pesquisa aspectos quantitativos	16
Aspectos quantitativos satisfação geral	17
Aspectos quantitativos produtos e serviços	22
Aspectos quantitativos atendimento	33
Aspectos quantitativos contribuição ao setor	42
Aspectos quantitativos imagem	58
Avaliação do alcance dos objetivos estratégicos	70
04 Considerações finais	74



CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM

A Empresa de Pesquisa Energética - EPE, motivada pelo 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 ao longo do mês de novembro de 2021.

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 da Estratégia de Longo Prazo: Planejamento Estratégico Institucional – PEI para o ciclo 2021-2025.

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.

Mas a pesquisa não se limitou à avaliação do assessoramento ao MME. Ao iniciá-la, as perguntas levavam à reflexão dos respondentes quanto à identificação dos produtos e serviços da EPE que consideravam mais relevantes. Assim, foi possível perceber, de forma modesta e indireta, aqueles que influenciaram nas respostas obtidas. No entanto, com vistas a aprimorar ainda mais o assessoramento ao MME, entende-se oportuno realizar questionamentos futuros sobre produtos ou serviços específicos, o que não foi alvo neste momento.

A pesquisa foi realizada sobre um universo de 105 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, tais como NE, DAS 101.6, 101.5, 102.5, 101.4 e 102.4, do Gabinete do Ministro – GAB, da Secretaria-Executiva – SECEX, da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético – SPE, da Secretaria de Energia Elétrica – SEE e da Secretaria de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – SPG.

Vale destacar que foram retiradas do universo da pesquisa as autoridades ocupantes desses cargos citados das áreas administrativas e de orçamento, assim como a Secretaria de Geologia, Mineração e Transformação Mineral – SGM, uma vez que são setores do MME que não são afetados diretamente pelos produtos desenvolvidos e serviços prestados pela empresa, mesmo embora exista o relacionamento institucional, o que pode ser avaliado em uma pesquisa futura.

Assim, foi estruturado um questionário no Google Formulários, entendendo ser esta a forma mais simples, dinâmica e segura para obter os resultados da pesquisa, e enviado por e-mail para as autoridades citadas do MME, as quais tiveram um prazo de cerca de 3 semanas para responder.

Entendendo a importância de explorar aspectos qualitativos que envolvem o relacionamento entre as instituições, a Diretoria Executiva solicitou que fossem entrevistadas, de forma online, 5 autoridades, das 105 identificadas no universo da pesquisa, quais sejam: a Secretária-Executiva, o Secretário-Executivo Adjunto e os Secretários da SPE, SEE e SPG. No entanto, apesar dos esforços destas autoridades em dedicar um tempo para a entrevista, não foi possível o encontro com a Secretária-Executiva e com o Secretário de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis em tempo da pesquisa.

Cumpra ressaltar que o tempo médio de duração da pesquisa online foi de 8 minutos e que as entrevistas online tiveram duração de até 15 minutos.

Outra característica da pesquisa foi o fato dela ser identificável, entendendo que a maturidade e a natureza da relação existente entre as instituições não causaria inibição ou constrangimento nas respostas.

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.

No que diz respeito à pesquisa online, cabe ressaltar que foram realizados questionamentos tanto de ordem objetiva, quanto discursiva. No que tange às questões objetivas, foram definidas pontuações de 1 a 10 para satisfação geral e de 1 a 5 para os demais quesitos, visando identificar as respostas positivas, neutras e negativas e construir um índice de 1 a 10, que represente a satisfação do MME com o assessoramento da empresa.

ESCALA DE CORES | 5



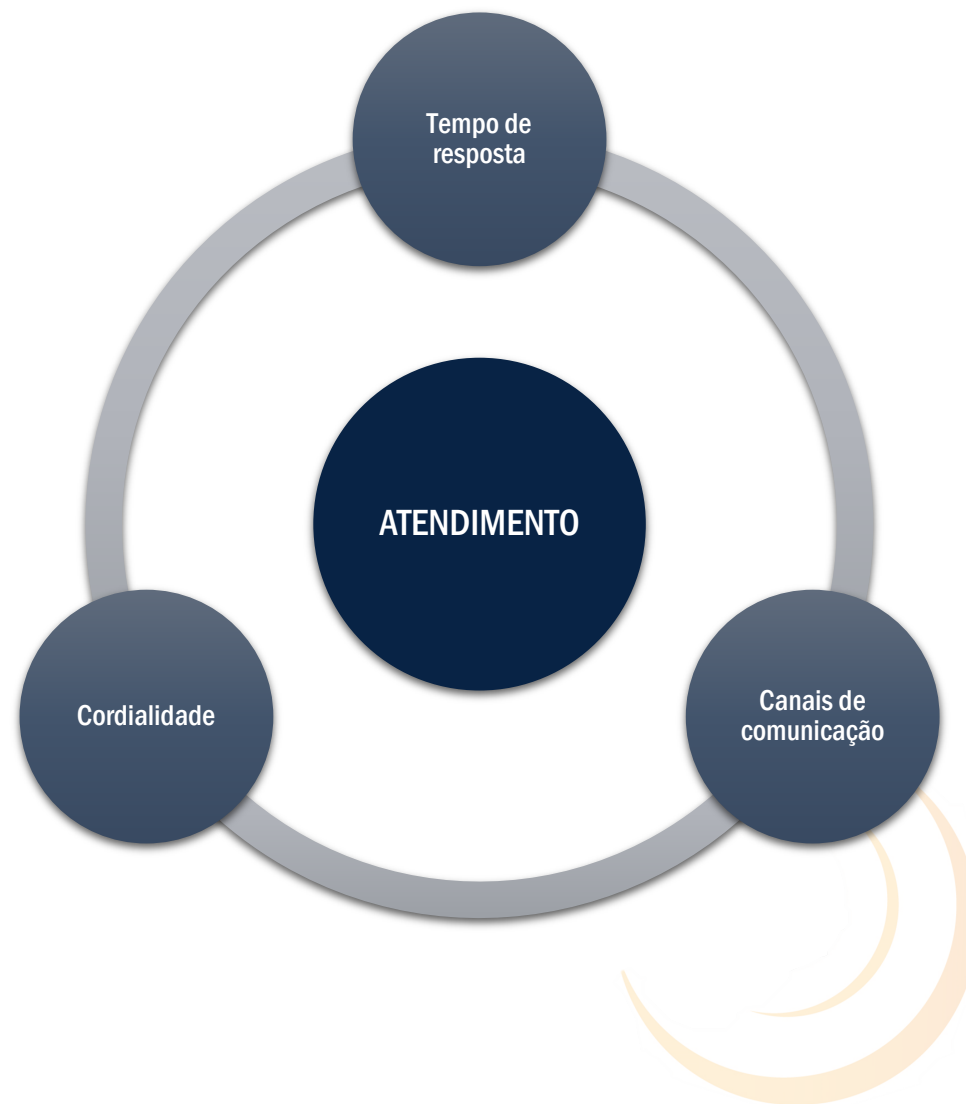
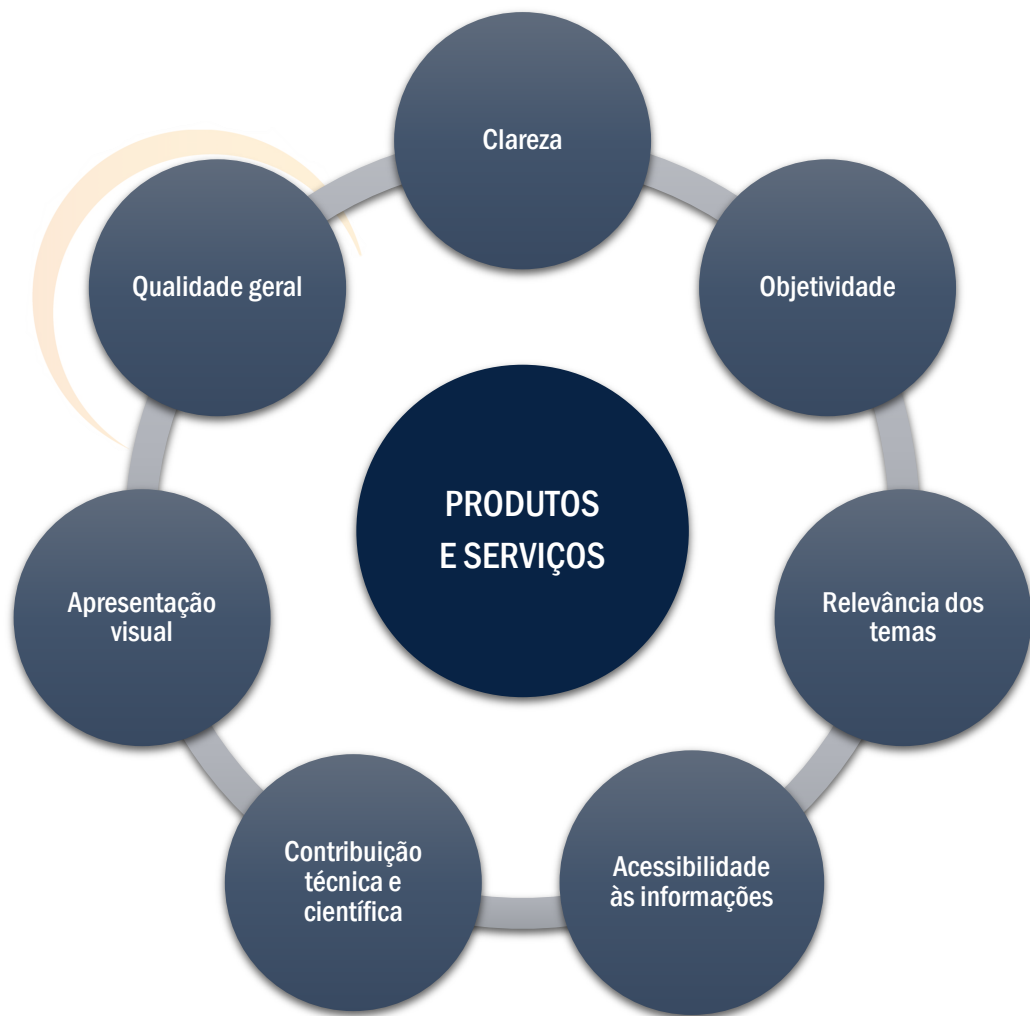
ESCALA DE CORES | 10

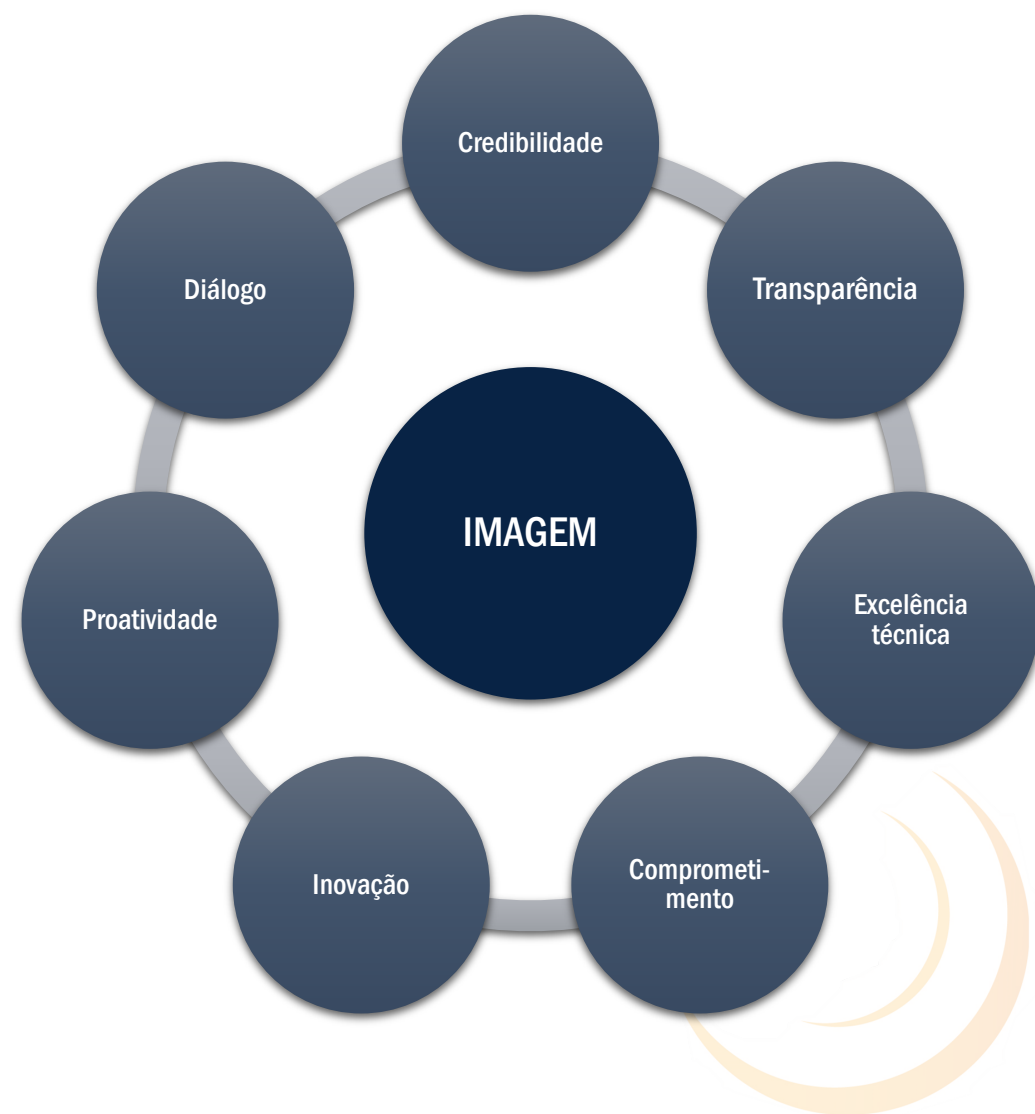


ASPECTOS AVALIADOS NA PESQUISA

Foram 5 aspectos avaliados na pesquisa, que foram abertos em subitens, conforme imagens a seguir.







FORMULÁRIO DA PESQUISA ONLINE | PÁGINAS 1 - 3



Empresa
de Pesquisa
Energética

Pesquisa de Satisfação e Imagem

Esta pesquisa tem como objetivo conhecer a sua opinião acerca dos produtos e serviços desenvolvidos pela Empresa de Pesquisa Energética – EPE, para que possamos aprimorar o assessoramento ao Ministério de Minas e Energia na formulação, implementação e avaliação da Política e do Planejamento Energético Brasileiro.

O tempo de dedicação a este questionário é de, aproximadamente, 8 minutos.

Próxima

Página 1 de 6

Pesquisa de Satisfação e Imagem

*Obrigatório

1. AUTORIDADE ENTREVISTADA

Nome: *

Sua resposta

Cargo: *

Escolher

Voltar

Próxima

Página 2 de 6

2. PRODUTO OU SERVIÇO AVALIADO

Título: (Selecione o produto ou serviço a ser avaliado) *

Escolher

Além do produto avaliado, quais produtos e serviços da EPE considera mais relevantes?

Sua resposta

Voltar

Próxima

Página 3 de 6

FORMULÁRIO DA PESQUISA ONLINE | PÁGINA 4

3. AVALIAÇÃO

A.1 - Em relação às características dos produtos e serviços elaborados pela EPE, avalie os seguintes itens: *

	1 - Nada satisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Moderadamente satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 - Extremamente satisfeito	Não sei avaliar
Clareza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Objetividade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relevância dos temas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acessibilidade as informações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Contribuição técnica e científica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Apresentação visual	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade geral	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A.2 - Comentários adicionais, se achar necessário.

Sua resposta

B.1 - Em relação ao atendimento prestado pela EPE, avalie os seguintes itens: *

	1 - Nada satisfeito	2 - Pouco satisfeito	3 - Moderadamente satisfeito	4 - Muito satisfeito	5 - Extremamente satisfeito	Não sei avaliar
Tempo de resposta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Canal de comunicação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B.2 - Em relação ao tempo de resposta, avalie a relevância de avanços em:

	1 - Sem relevância	2 - Baixa relevância	3 - Relevância moderada	4 - Alta relevância	5 - Não sei avaliar
Procedimento de priorização de demandas	☐	☐	☐	☐	☐
Canal de comunicação	☐	☐	☐	☐	☐
Ampliação dos dados públicos	☐	☐	☐	☐	☐

B.3 - Comentários adicionais, se achar necessário.

Sua resposta

FORMULÁRIO DA PESQUISA ONLINE | PÁGINA 5

4. CONTRIBUIÇÃO DA EPE

C.1 - Em relação à contribuição da EPE para o Setor Energético, avalie os seguintes itens: *

	1 - nenhuma contribuição	2 - Pouca contribuição	3 - Moderada contribuição	4 - Muita contribuição	5 - Excepcional contribuição	Não se aplica
Planejamento Energético Nacional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Política Energética Nacional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização do ambiente de negócios	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Modernização dos mecanismos de desenvolvimento da infraestrutura	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fortalecimento do diálogo com os múltiplos agentes do setor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indicação de oportunidades e investimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Segurança energética nacional	☐	☐	☐	☐	☐	☐

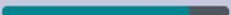
Redução da assimetria de informações	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Favorecimento das tomadas de decisão	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Inovação e transição energética	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Redução da intensidade de carbono	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento de novos modelos de negócios	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C.2 - Comentários adicionais, se achar necessário.

Sua resposta

[Voltar](#)

[Próxima](#)

 Página 5 de 6

FORMULÁRIO DA PESQUISA ONLINE | PÁGINA 6

5. IMAGEM DA EPE

D.1 - Em relação à imagem que a EPE transmite, avalie os seguintes itens: *

	1 - Péssimo	2 - Ruim	3 - Regular	4 - Bom	5 - Ótimo	Sem Condições de Opinar
Credibilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Transparência	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Excelência técnica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comprometimento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Inovação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Proatividade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Diálogo	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D.2 - Comentários adicionais, se achar necessário.

Sua resposta

E.1 - De 1 a 10, qual nota daria para a sua satisfação geral com a EPE? *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E.2 - Descreva, em linhas gerais, como tem sido a sua experiência com a EPE.

Sua resposta

Voltar

Enviar

Página 6 de 6

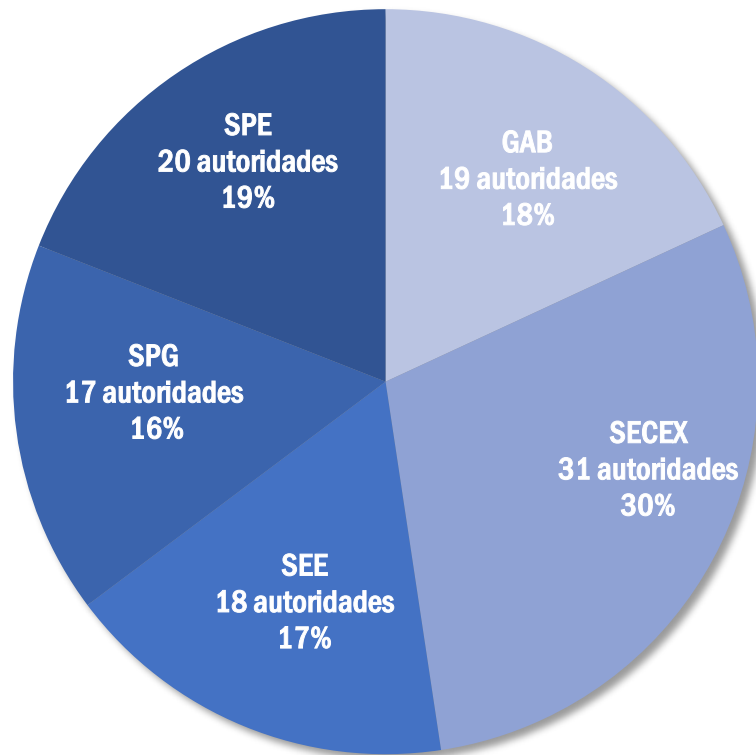
Pesquisa de Satisfação e Imagem

Obrigado por responder a pesquisa!

Sua opinião é muito importante e contribui para a EPE manter o seu reconhecimento como desenvolvedora de estudos e pesquisas de alto nível de qualidade.

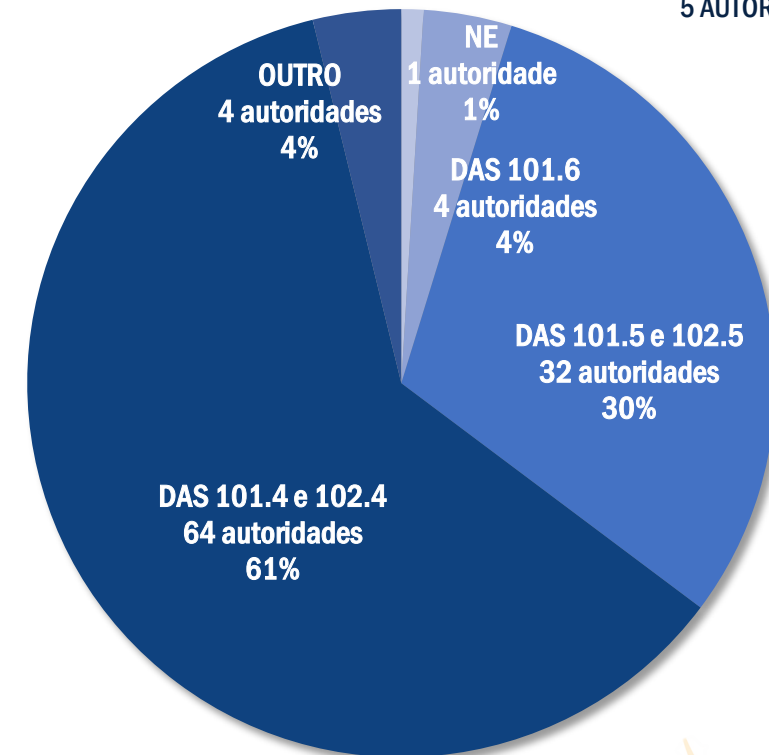
UNIVERSO DA PESQUISA

105 AUTORIDADES DO MME COM QUEM A EPE MANTÉM RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



5 AUTORIDADES: ENTREVISTAS

Secretária-Executiva
Secretário-Executivo Adjunto
Secretários de Estado



100 AUTORIDADES: PESQUISA ONLINE

Assessor; Assessor Especial; Chefe de Assessoria; Chefe de Assessoria Especial; Chefe de Assessoria Substituto; Chefe de Gabinete; Chefe de Gabinete Substituto; Consultor Jurídico; Coordenador-Geral; Diretor de Departamento; Diretor de Departamento Substituto; Diretor de Programa; Gerente de Projeto; Ouvidor; Secretário Adjunto



RESPONDENTES | AMOSTRA AVALIADA

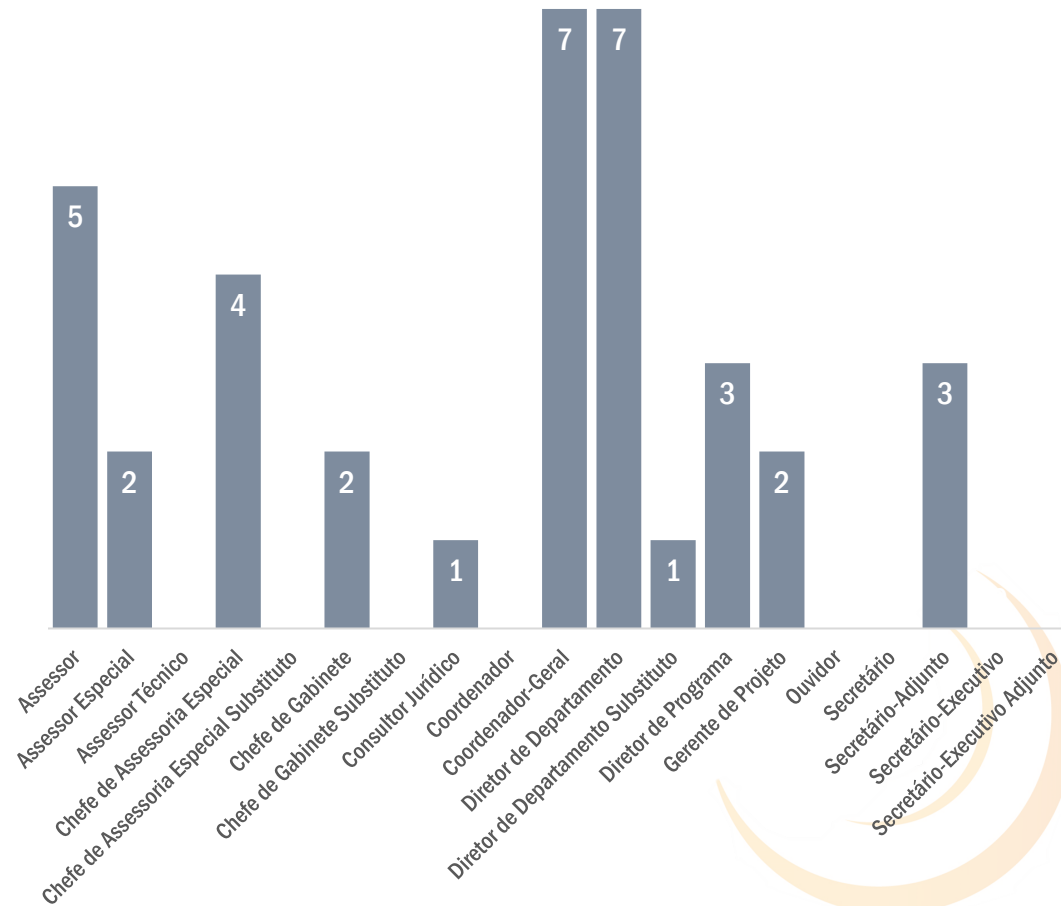
AMOSTRA DA PESQUISA

Apesar do envio do formulário online para as 100 autoridades identificadas do Ministério de Minas e Energia – MME com quem a Empresa de Pesquisa Energética – EPE possui relações diretas de assessoramento, a empresa recebeu a resposta de 37 servidores do órgão.

Além disso, das 5 autoridades selecionadas para entrevista virtual, foram realizados 3 encontros: (a) com o Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Energético, em 16 de novembro; (b) com o Secretário de Energia Elétrica, em 17 de novembro; e (c) com o Secretário-Executivo Adjunto, em 29 de novembro. Apesar dos esforços em disponibilização de agenda, não foi possível realizar as entrevistas com a Secretária Executiva e com o Secretário de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.

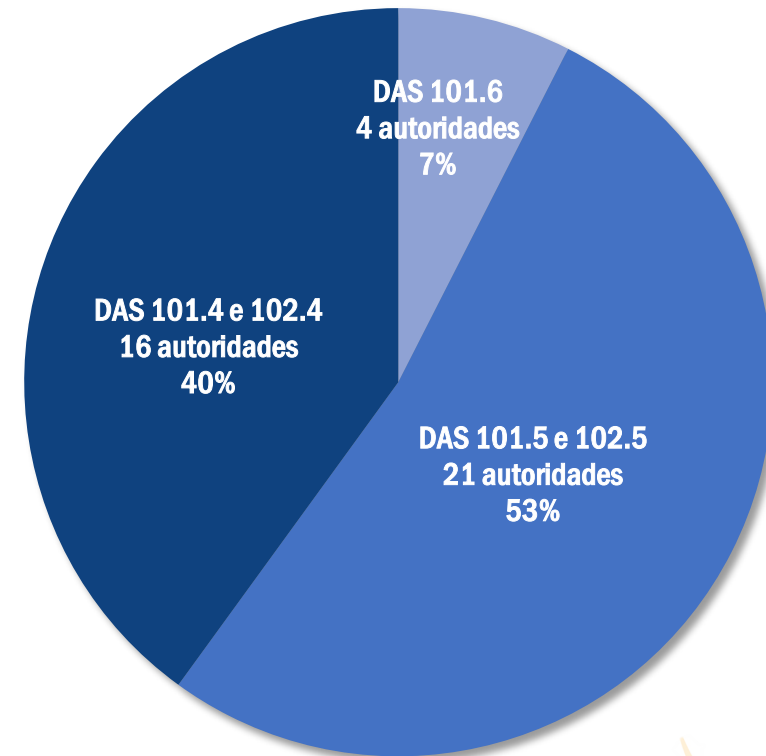
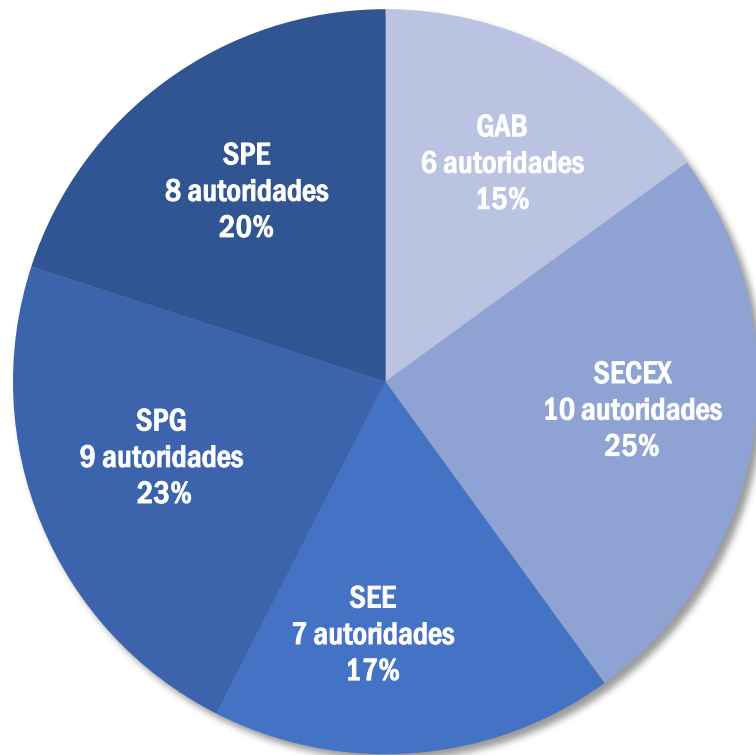
Assim, esta pesquisa contou com a participação de 40 autoridades do MME, o que corresponde a uma efetividade de 38%. No entanto, apesar da amostra reduzida, ela foi bastante diversificada, tanto por níveis hierárquicos, quanto por áreas do Ministério, conforme apresentado nos gráficos a seguir.

Afinal, constam da amostra 32% das autoridades identificadas no Gabinete do Ministro – GAB, 32% da Secretaria Executiva - SECEX, 40% da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético – SPE, 39% da Secretaria de Energia Elétrica – SEE e 53% da Secretaria de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis. Além disso, embora a efetividade da pesquisa tenha sido menor nos cargos de nível hierárquico mais baixos – 25% DAS 101.4 ou DAS 102.4; 66% DAS 101.5 ou DAS 102.5; 75% DAS 101.6 –, é possível aferir percepções diferenciadas por nível hierárquico, com baixo desvio padrão, que serão detalhadas ao longo deste relatório.



RESPONDENTES | AMOSTRA AVALIADA

40 AUTORIDADES DO MME COM QUEM A EPE MANTÉM RELAÇÕES INSTITUCIONAIS [38% DE EFETIVIDADE]



OS NÚMEROS CONSIDERAM AS ENTREVISTAS E OS RESPONDENTES DA PESQUISA ONLINE



RESULTADOS DA PESQUISA | ASPECTOS QUANTITATIVOS



ASPECTOS QUANTITATIVOS | SATISFAÇÃO GERAL

ASPECTOS QUANTITATIVOS | SATISFAÇÃO GERAL

O resultado da satisfação do Ministério de Minas e Energia – MME com os produtos e serviços desenvolvidos pela Empresa de Pesquisa Energética – EPE, assim como seu assessoramento e relacionamento, é bastante positivo. Afinal, as boas práticas indicam que um índice de satisfação superior a 8,0 é considerado desejável. Da mesma forma, tratam como excelência os índices superiores a 9,0.

O indicador de satisfação geral foi avaliado em 9,2, com notas globais de 9,4 – 9,1 – 9,1 – 8,7 para os aspectos de Imagem, Produtos e serviços, Atendimento e Contribuição para o Setor Elétrico, respectivamente. Foram 18 notas 10, 1 nota 9,5, 14 notas 9, 4 notas 8, 2 notas 7 e 1 nota 5 para a satisfação geral com a EPE. Assim, 93% das notas foram acima de 8.

A nota 5 foi dada por um dos Diretores de Departamento da Secretaria de Energia Elétrica – SEE e se refere, conforme declaração, ao seu descontentamento com o atraso da EPE à solicitação de uma demanda do órgão. Maiores detalhes são apresentados no capítulo Aspectos Qualitativos | Pesquisa Online deste relatório.

As equipes que melhor avaliaram a EPE foram a Secretaria Executiva – SECEX e a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético – SPE, ambas com 9,4 de satisfação. As demais áreas do MME tiveram uma avaliação em torno de 9,0. Ao se aferir os resultados por nível hierárquico, eles se situam em torno de 9,2 tanto para os DAS 10X.4, quanto os DAS 10X.5 e DAS 101.6.

Apesar do ótimo resultado da Pesquisa de Satisfação, os indicadores apresentaram resultados globais

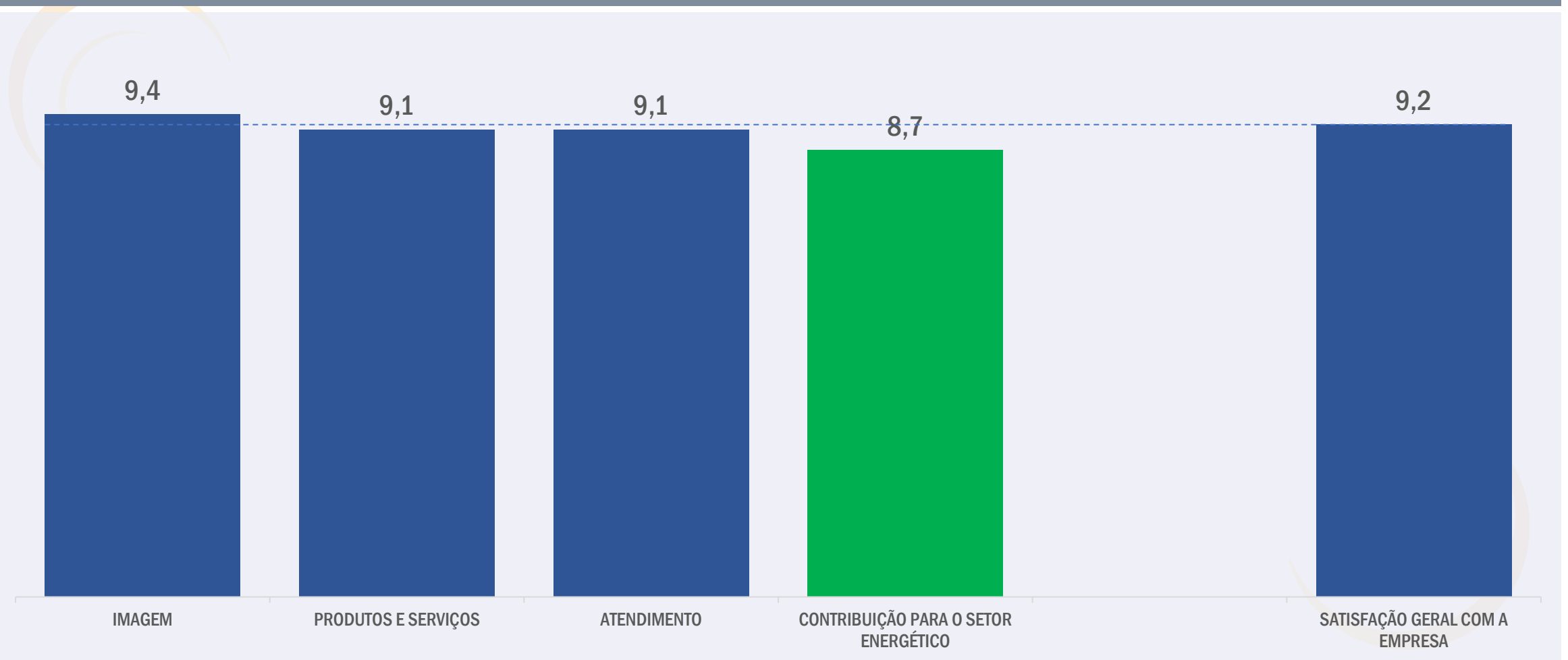
inferiores aos da Pesquisa de Satisfação e Imagem de 2020, mas estão dentro de uma margem que não demonstra maiores preocupações. Pelo contrário, eles ratificam os resultados de 2020.

Cumprе ressaltar que, para as análises, foram atribuídos pesos maiores aos cargos hierarquicamente superiores, ou seja, os níveis DAS 101.6 receberam peso 2, os níveis DAS 101.5 e 102.5 peso 1,5 e os demais cargos – DAS 101.4 e DAS 102.4 – peso 1. Como resultado, resalta-se que, via de regra, com os pesos atribuídos, todas as notas globais (produtos e serviços; atendimento; contribuição para o Setor Energético e imagem) subiram nominalmente 0,1. Assim, caso se deseje aferir o resultado de uma análise onde a opinião de todas as autoridades tenha o mesmo peso, basta diminuir as notas finais globais apresentadas nominalmente em 0,1. Ou seja, neste cenário, o Índice de Satisfação e Imagem do MME com a EPE ficaria em 9,1, em vez de 9,2, como apresentado.

Outro aspecto que merece destaque foi a análise realizada em que se retira da amostra os dois colaboradores da EPE, respondentes da pesquisa, que são que se encontram atualmente servindo no MME. É o caso dos Diretores de Departamento André Luiz Rodrigues Osório e Marisa Maia de Barros. Esta análise foi realizada visando avaliar o impacto da opinião de empregados da empresa nos resultados globais da pesquisa. No entanto, os resultados foram exatamente os mesmos, considerando ou não as autoridades mencionadas. Houve, porém, alguma variação nos números quando se observam os resultados consolidados por área ou por cargo em comissão, mas nada que muito significativo que mereça uma análise mais aprofundada, visto que não houve distorções nos resultados finais obtidos.

SATISFAÇÃO GERAL

CONCEITO



SATISFAÇÃO GERAL

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

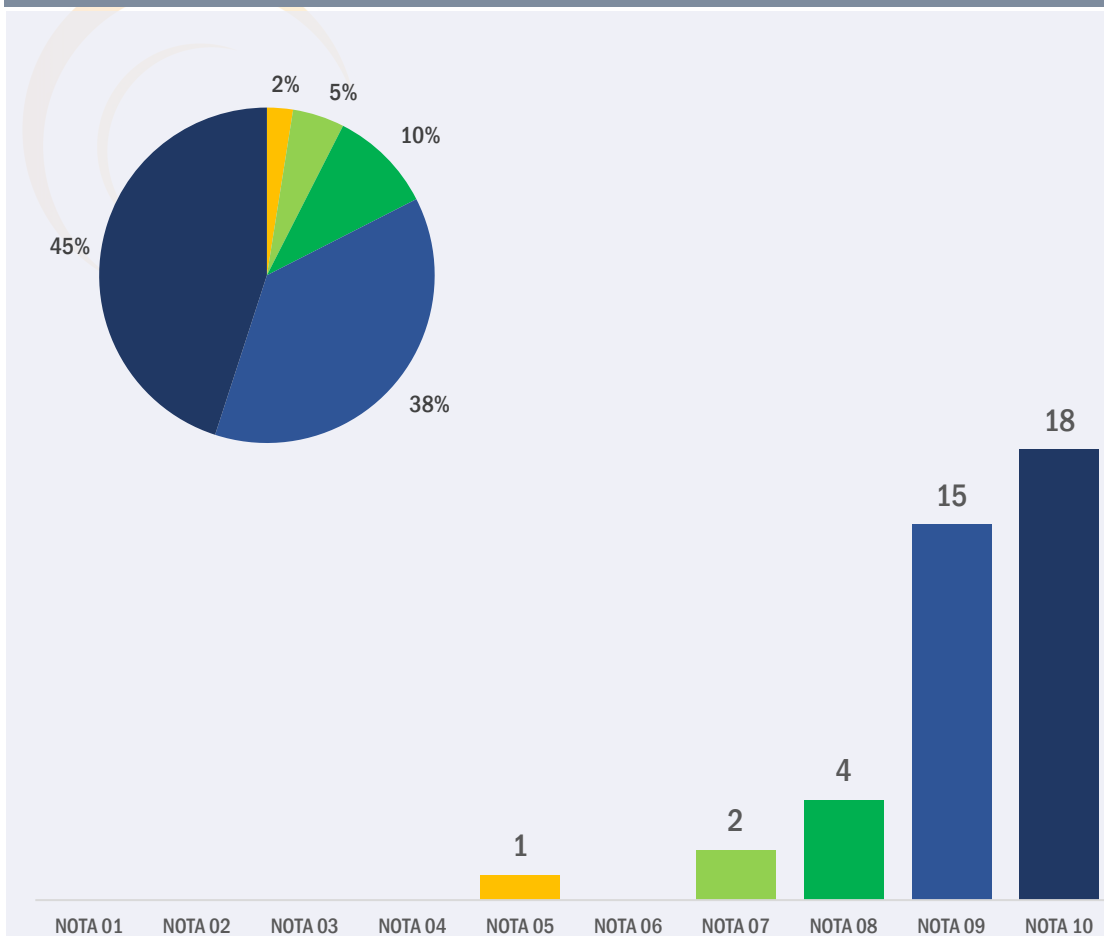
ITEM AVALIADO	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
Produtos e serviços	9,3	9,1
Atendimento	9,2	9,1
Contribuição para o setor energético	8,9	8,7
Imagem	9,5	9,4
Satisfação geral	9,3	9,2



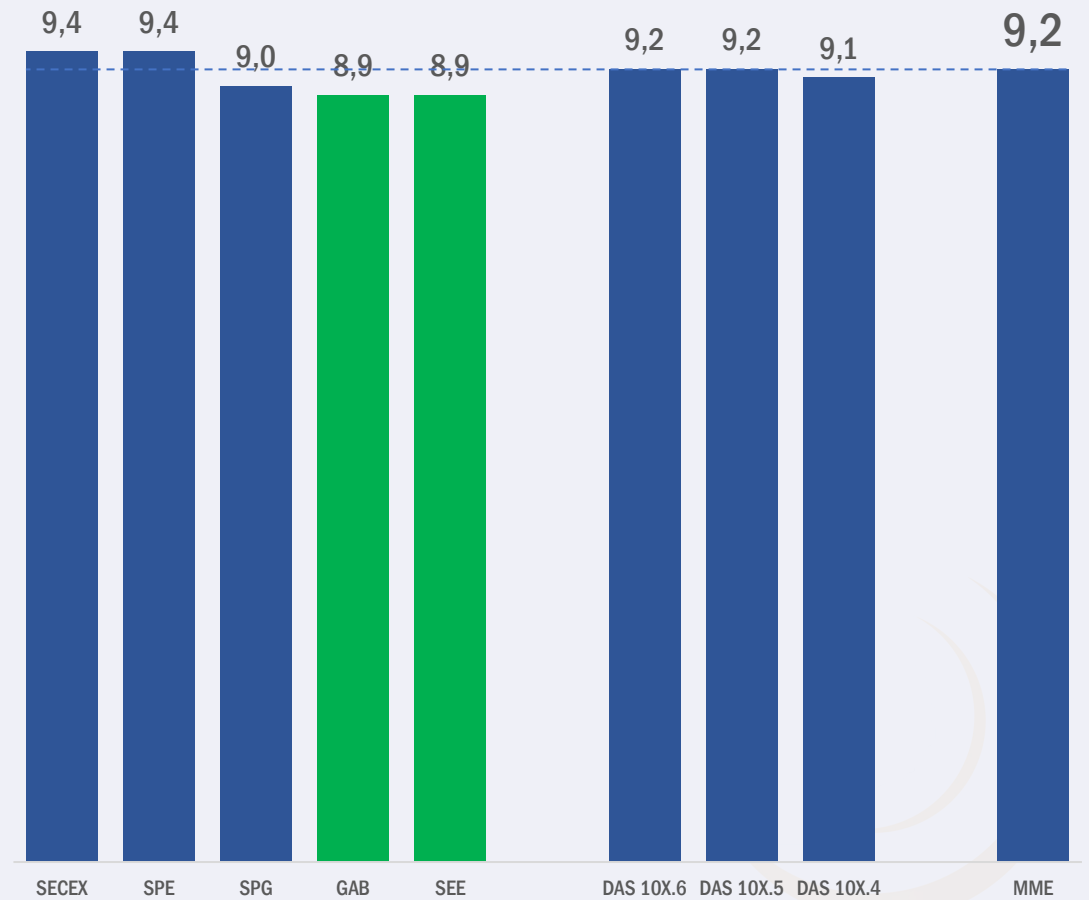
SATISFAÇÃO GLOBAL

(considera as notas da pesquisa online e das entrevistas)

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

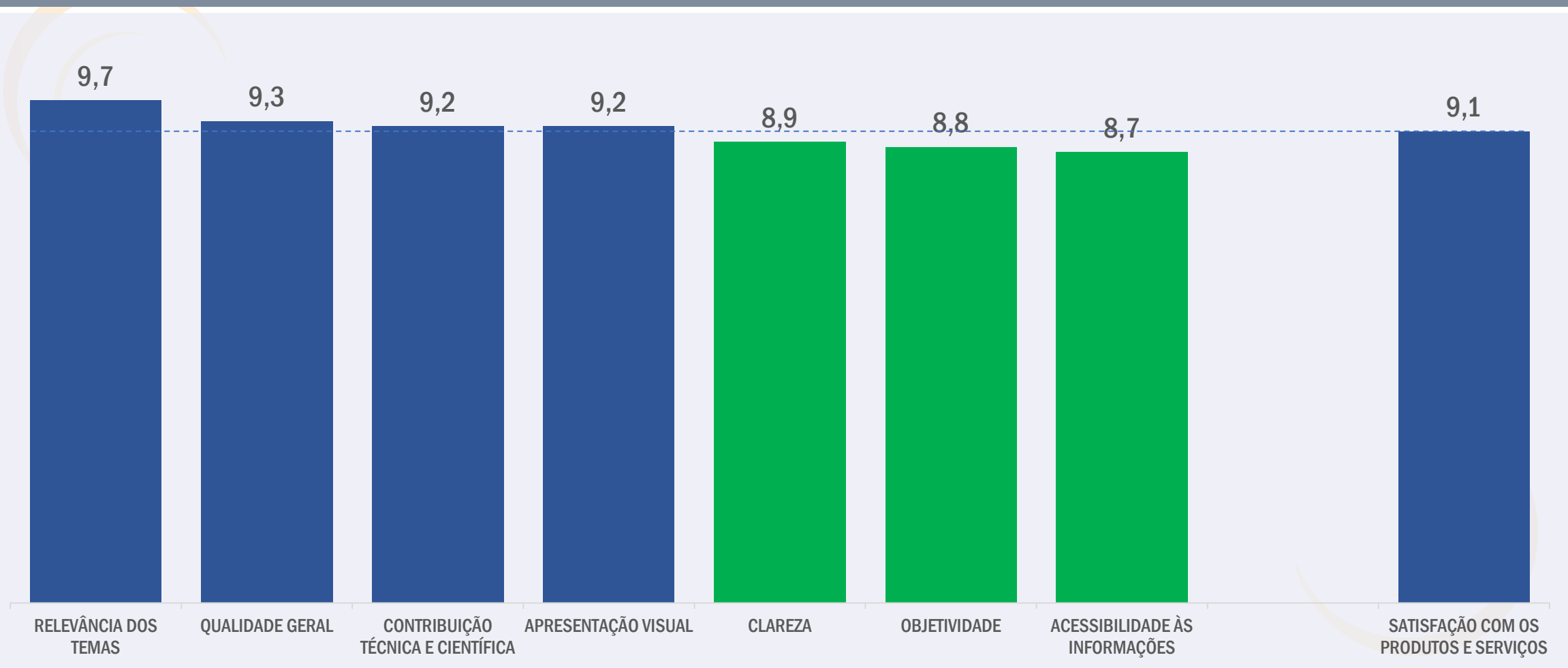




ASPECTOS QUANTITATIVOS | PRODUTOS E SERVIÇOS

PRODUTOS E SERVIÇOS | RESULTADO GLOBAL

CONCEITO



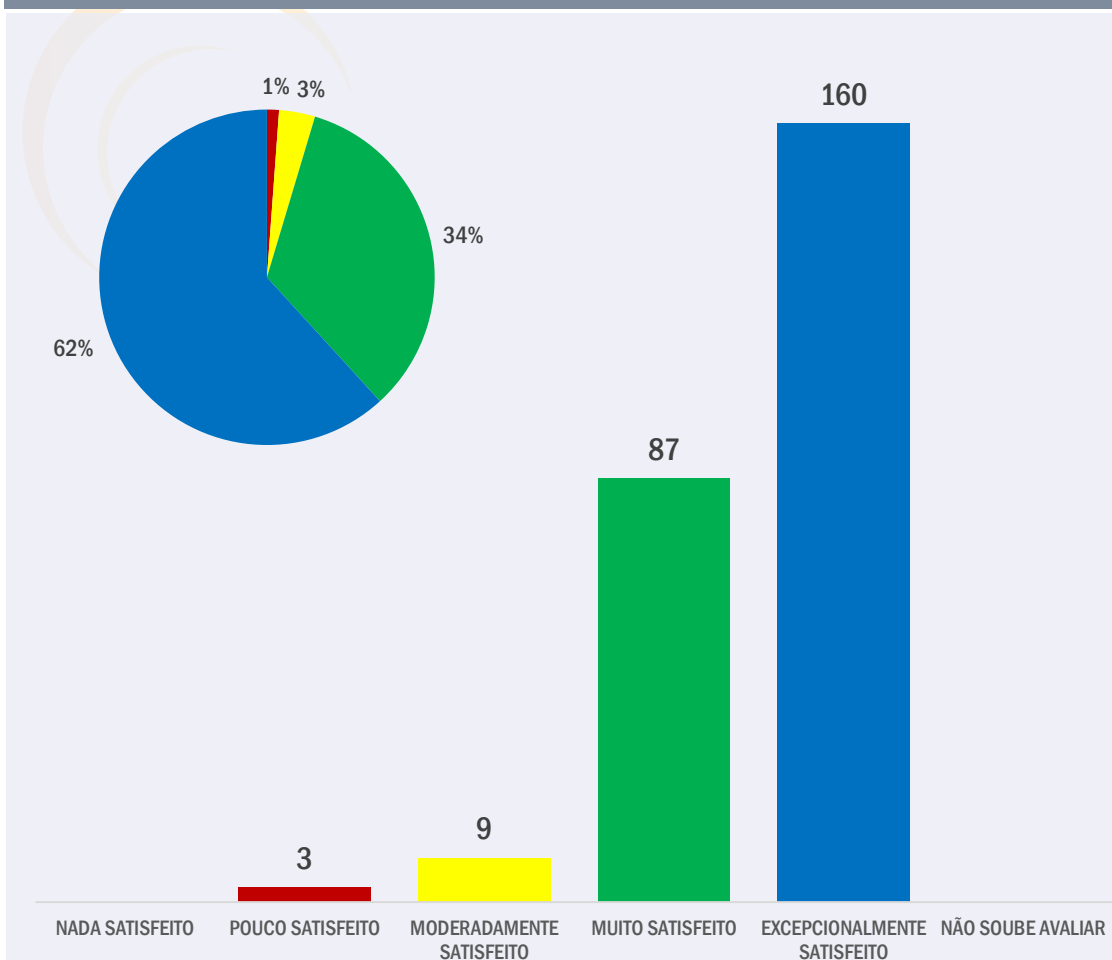
PRODUTOS E SERVIÇOS

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

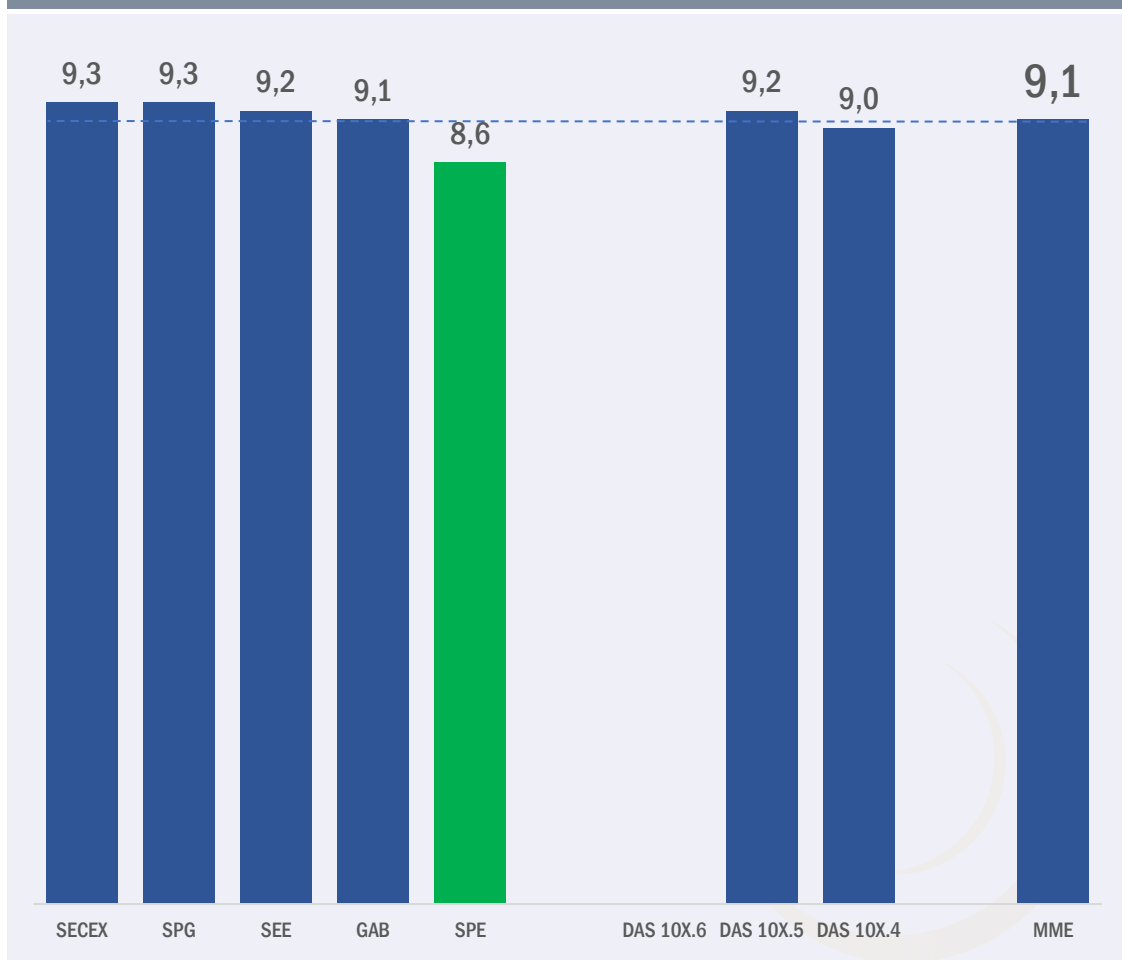
ITEM AVALIADO	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	
Clareza	9,2	8,9	↓
Objetividade	9,2	8,8	↓
Relevância dos temas	9,5	9,7	↑
Acessibilidade às informações	9,0	8,7	↓
Contribuição técnica e científica	9,4	9,2	↓
Apresentação visual	9,5	9,2	↓
Qualidade geral	9,5	9,3	↓
Satisfação geral com os produtos e serviços	9,3	9,1	↓

PRODUTOS E SERVIÇOS | RESULTADO GLOBAL

RESPOSTAS À PESQUISA

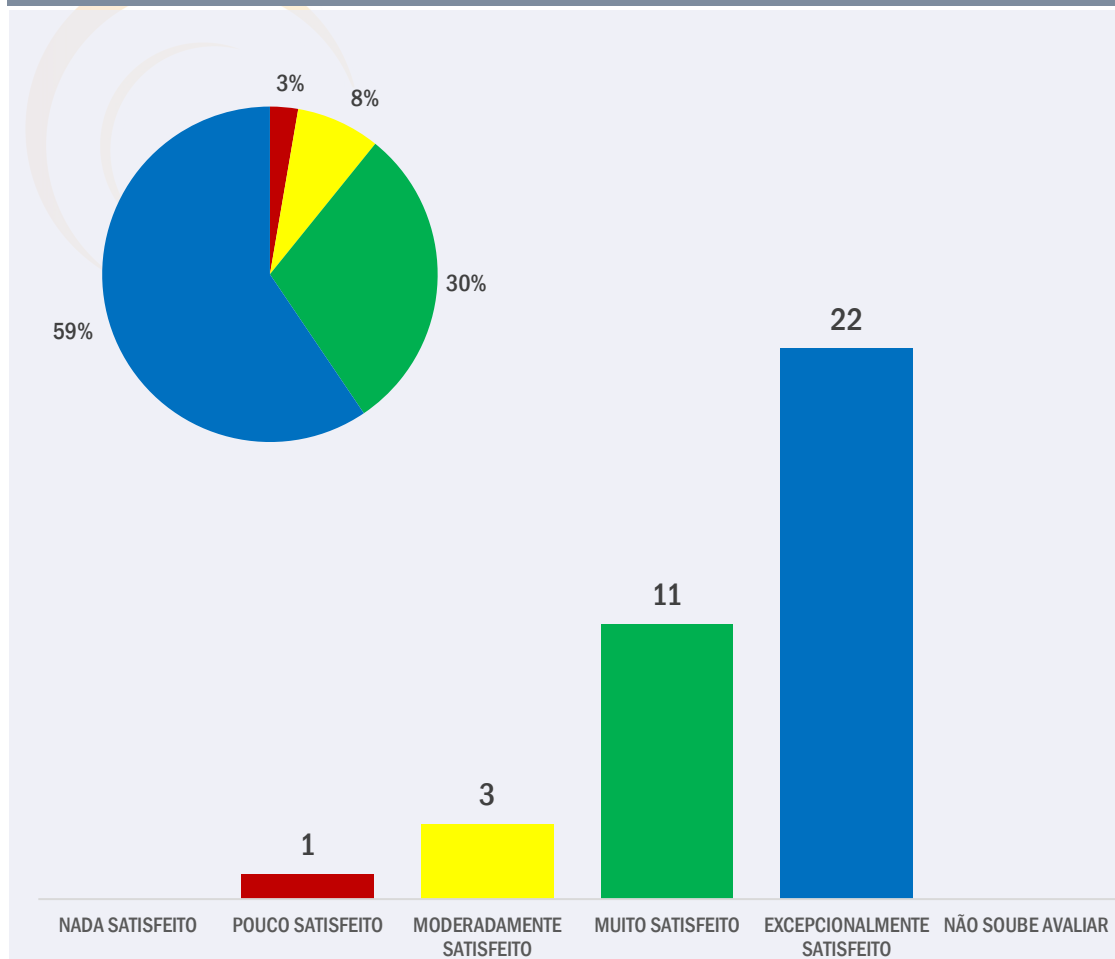


CONCEITO

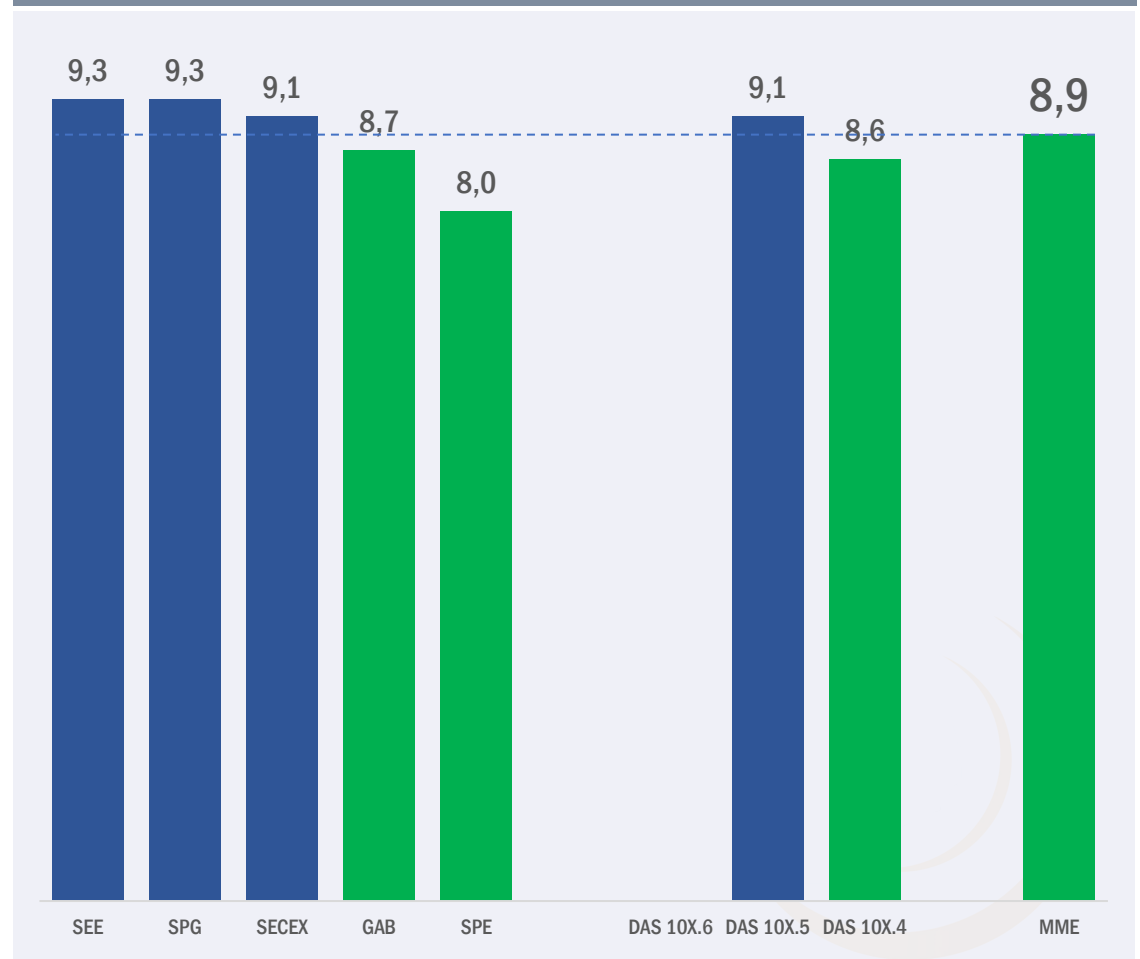


PRODUTOS E SERVIÇOS | CLAREZA

RESPOSTAS À PESQUISA

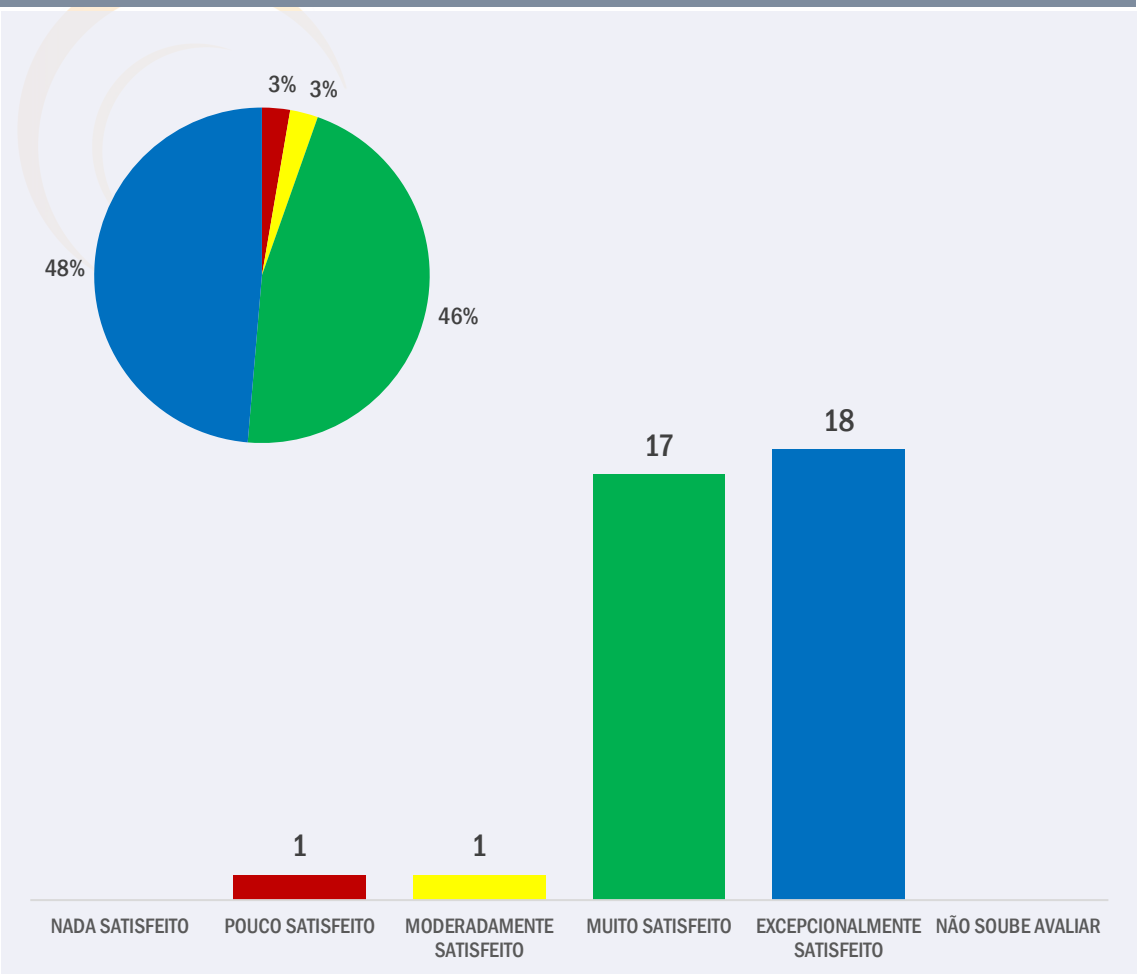


CONCEITO

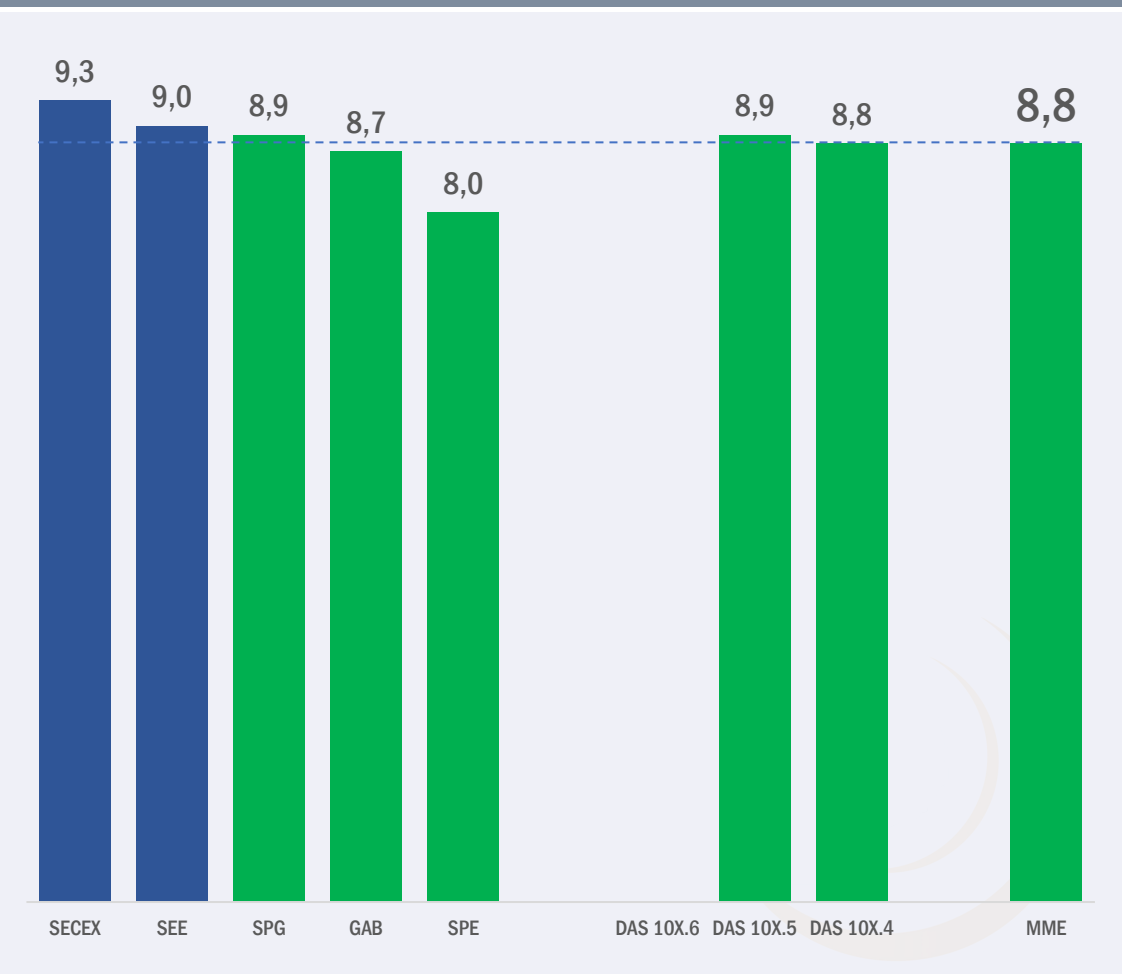


PRODUTOS E SERVIÇOS | OBJETIVIDADE

RESPOSTAS À PESQUISA

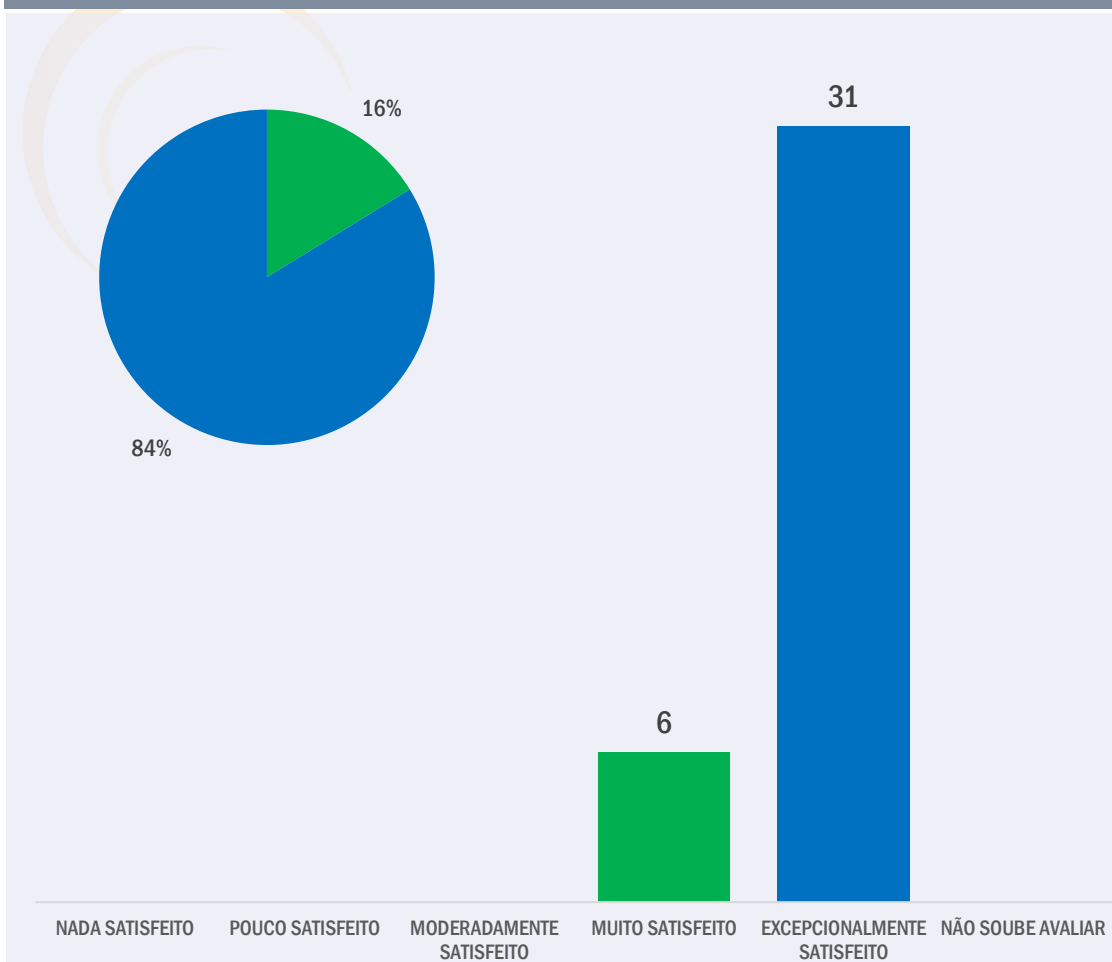


CONCEITO

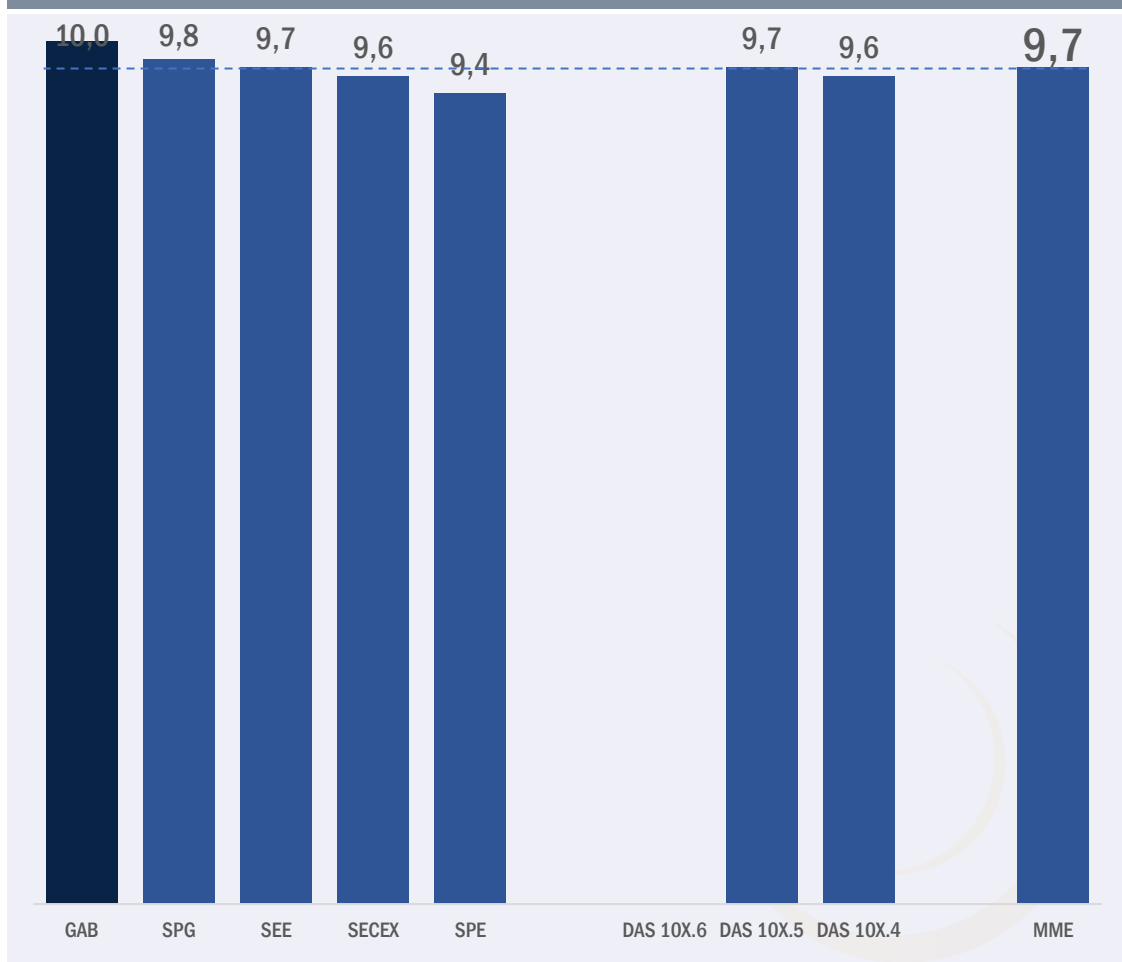


PRODUTOS E SERVIÇOS | RELEVÂNCIA DOS TEMAS

RESPOSTAS À PESQUISA

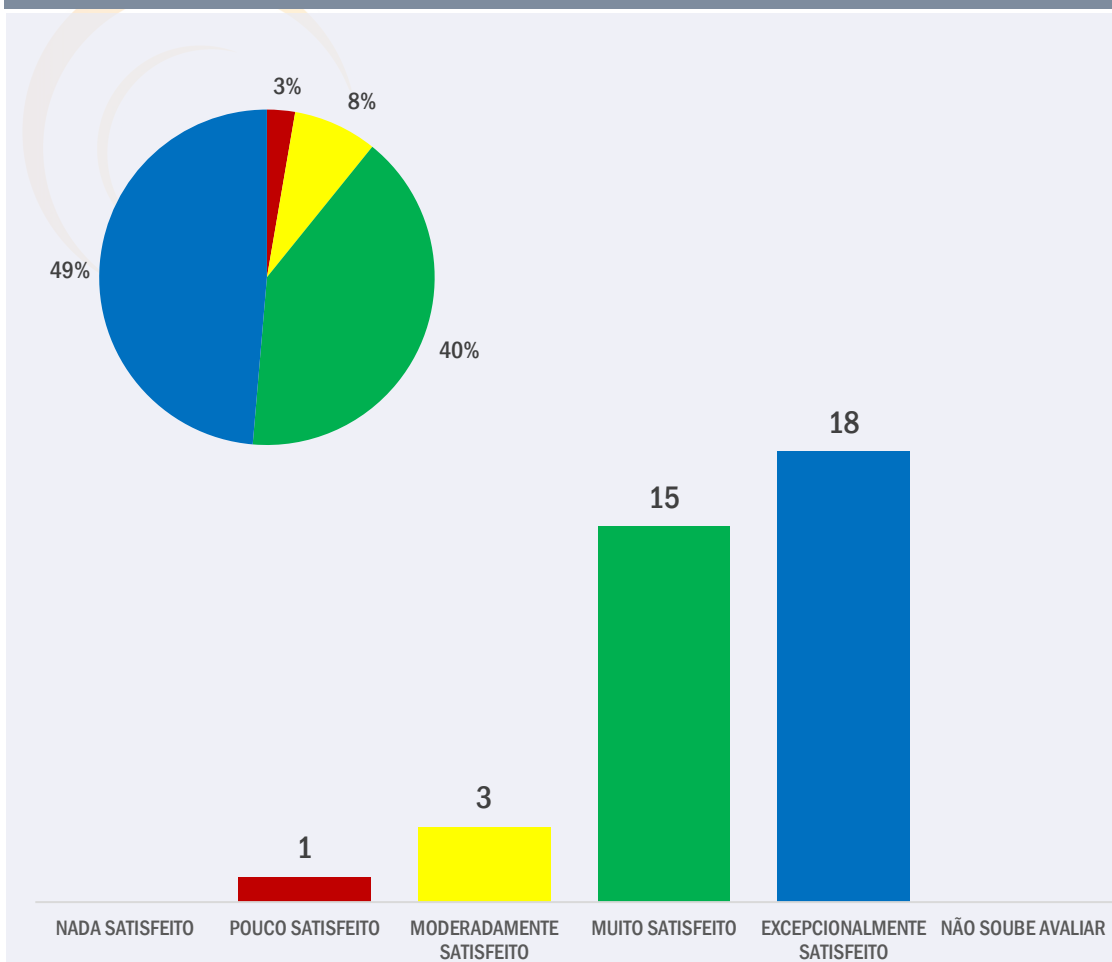


CONCEITO

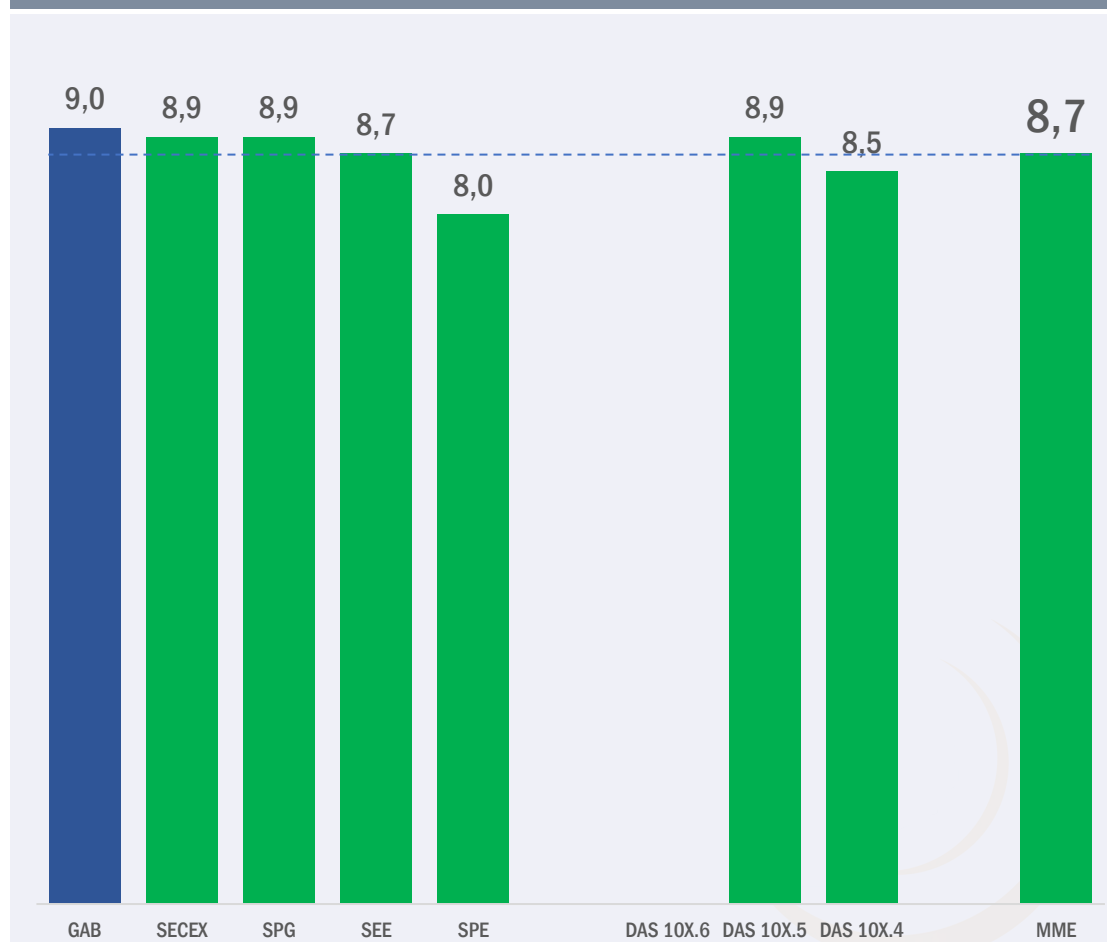


PRODUTOS E SERVIÇOS | ACESSIBILIDADE ÀS INFORMAÇÕES

RESPOSTAS À PESQUISA

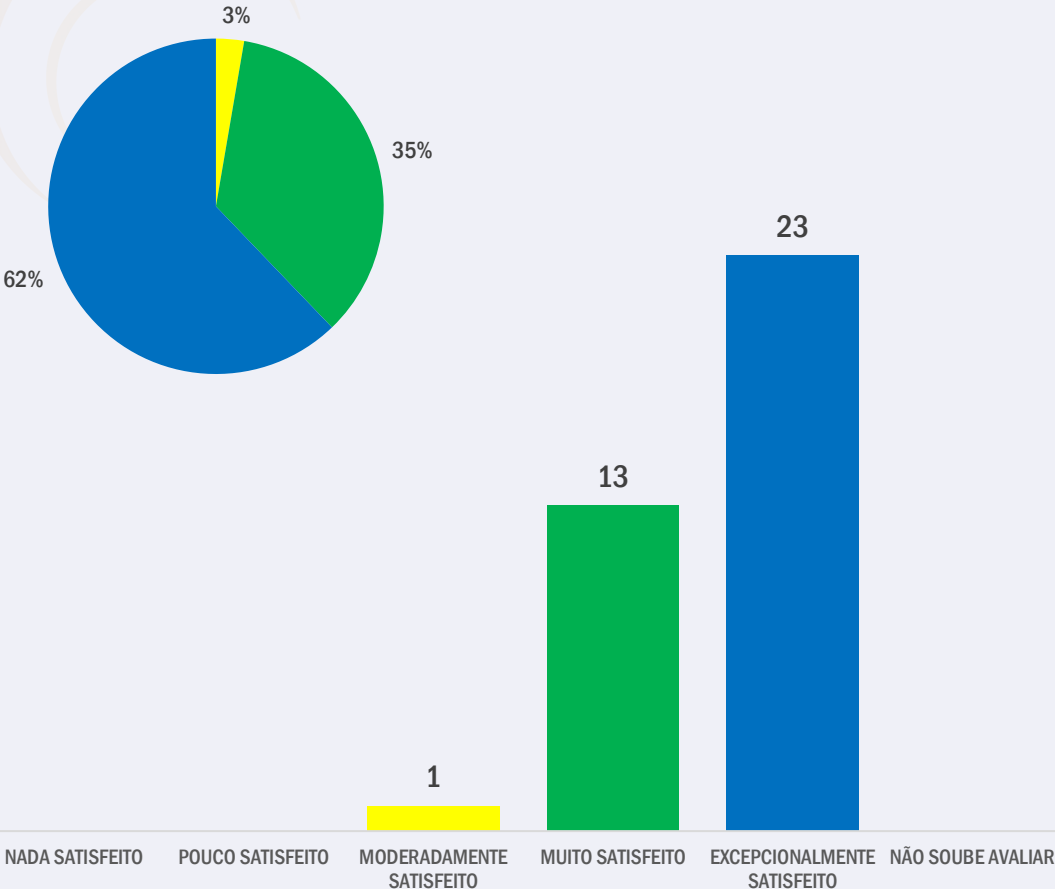


CONCEITO

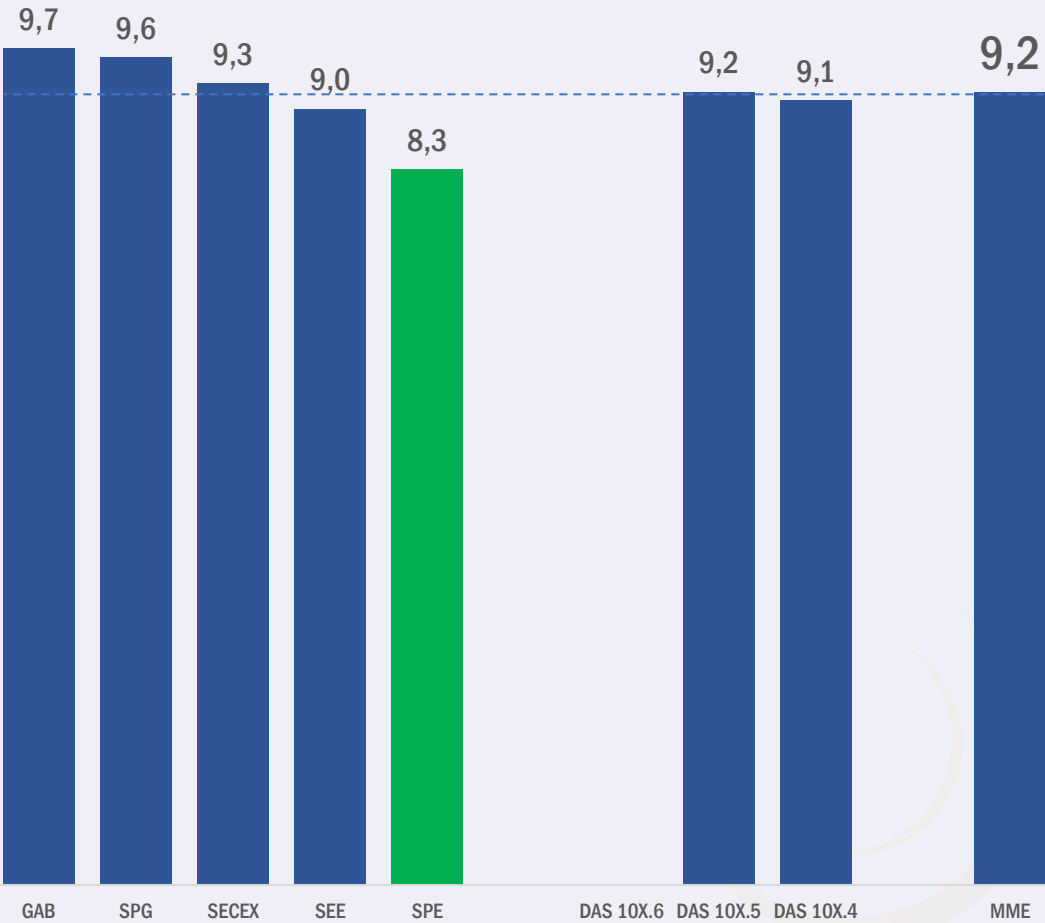


PRODUTOS E SERVIÇOS | CONTRIBUIÇÃO TÉCNICA E CIENTÍFICA

RESPOSTAS À PESQUISA

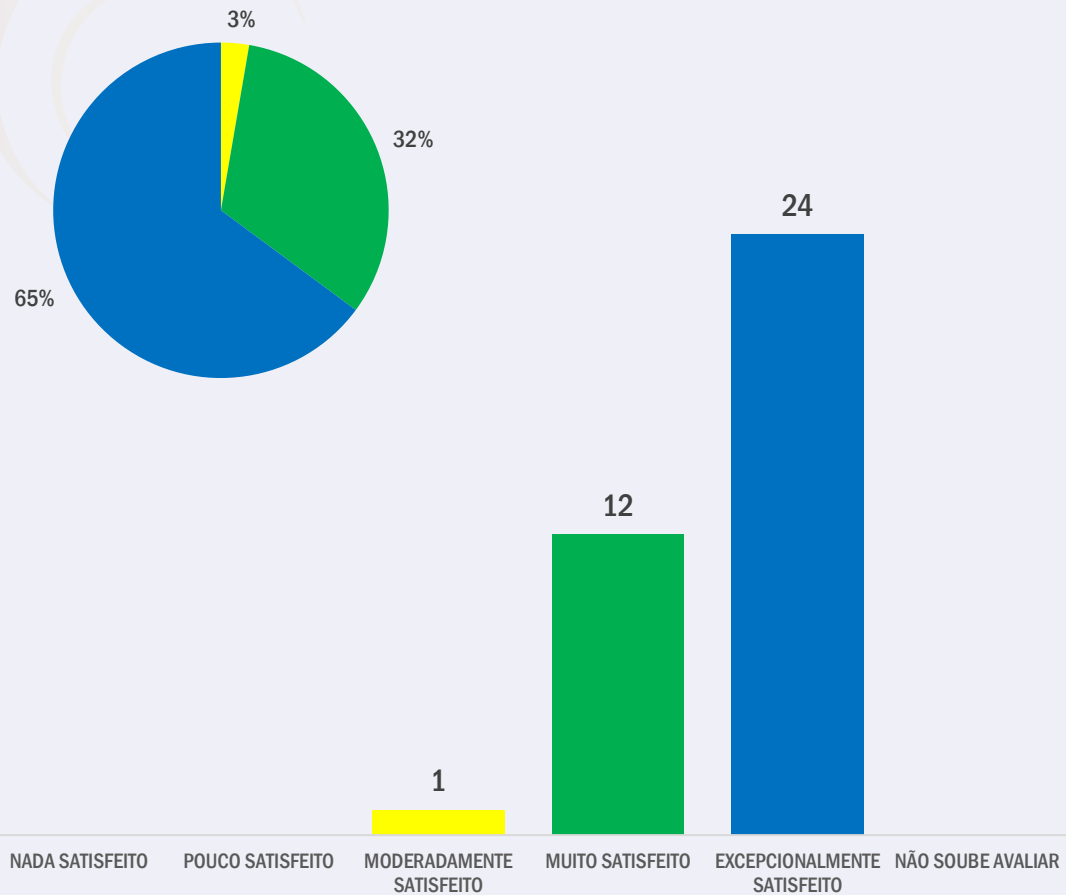


CONCEITO

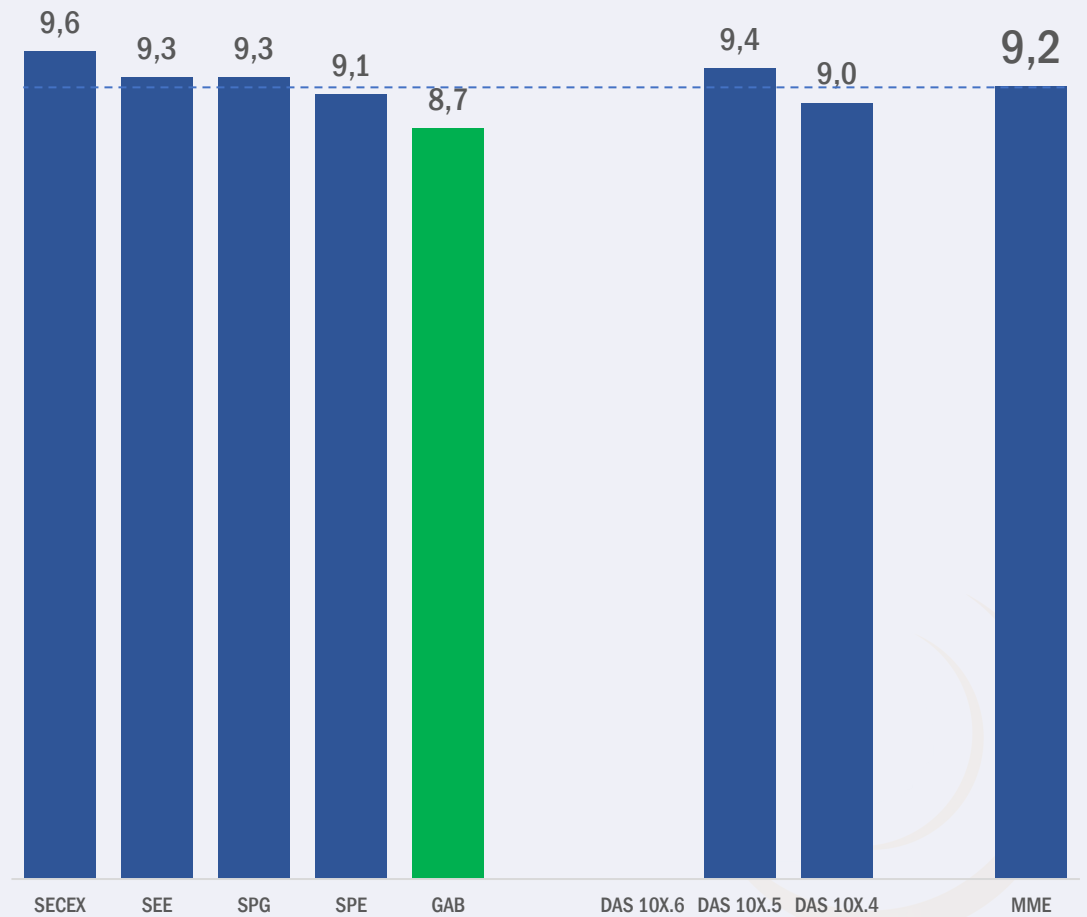


PRODUTOS E SERVIÇOS | APRESENTAÇÃO VISUAL

RESPOSTAS À PESQUISA

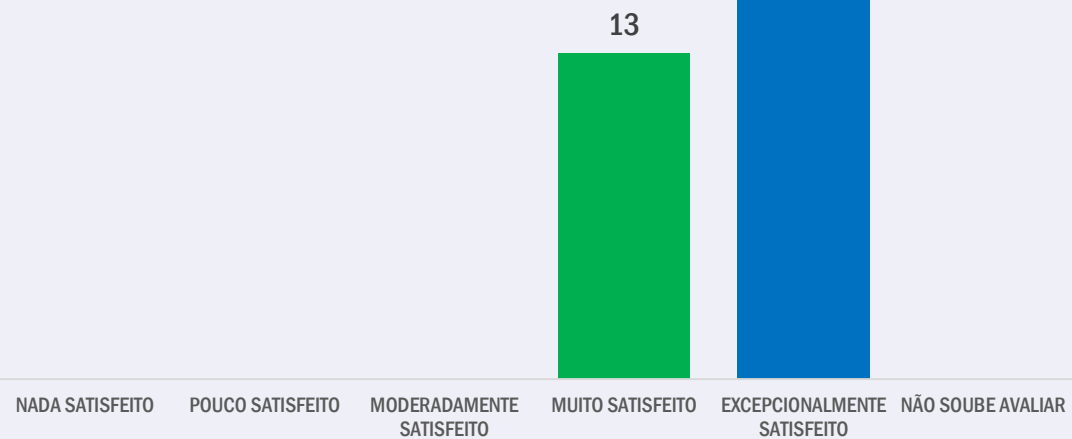
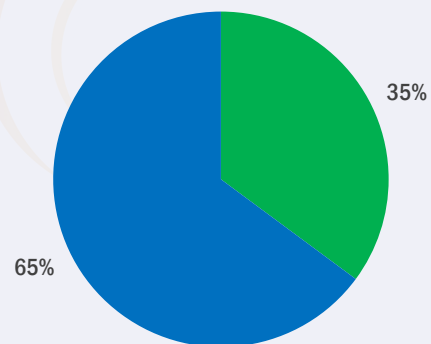


CONCEITO

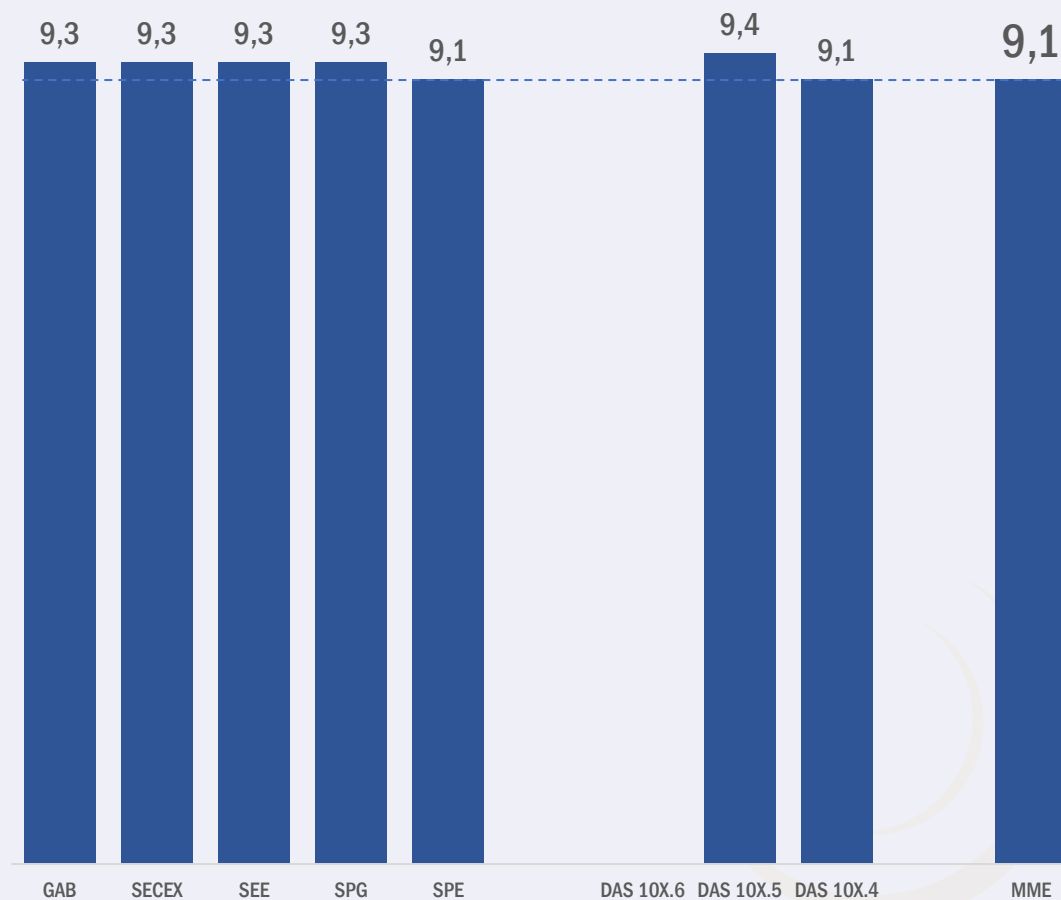


PRODUTOS E SERVIÇOS | QUALIDADE GERAL

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

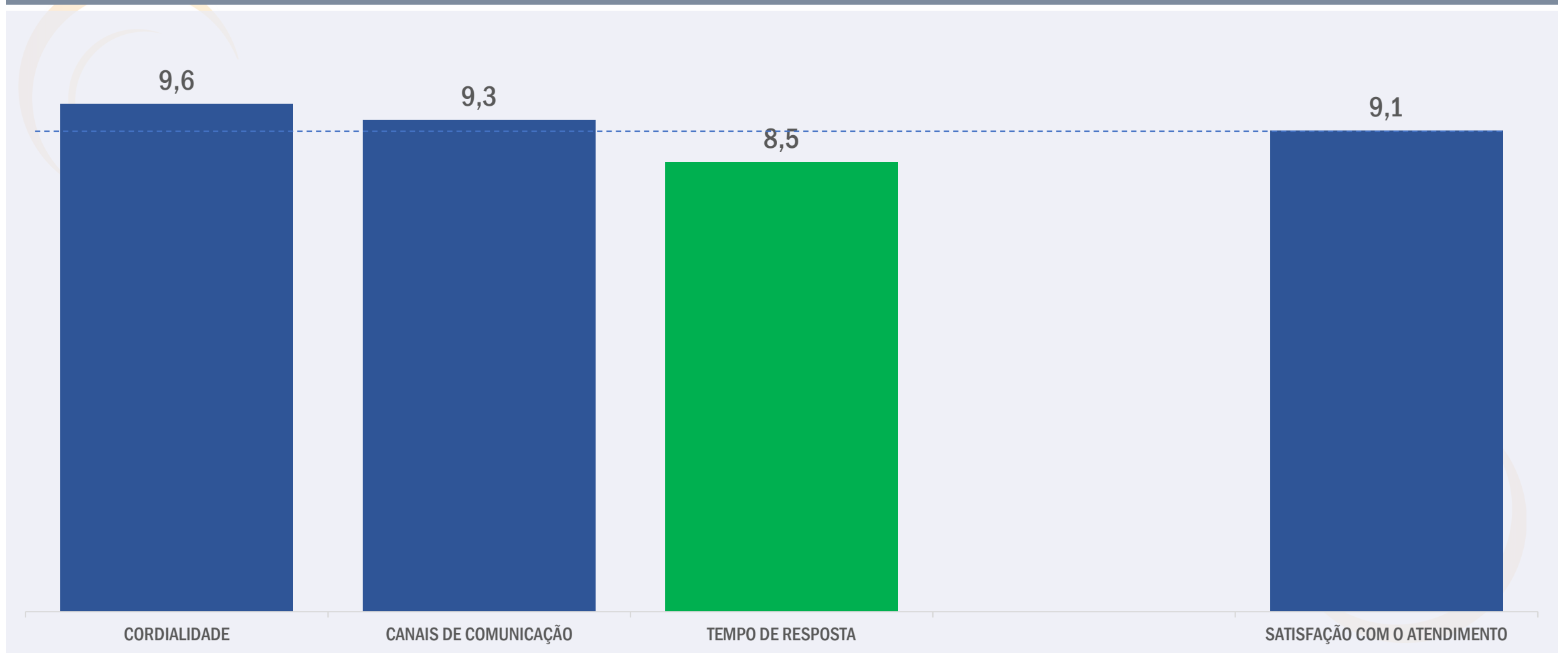




ASPECTOS QUANTITATIVOS | ATENDIMENTO

ATENDIMENTO | RESULTADO GLOBAL

CONCEITO



ATENDIMENTO

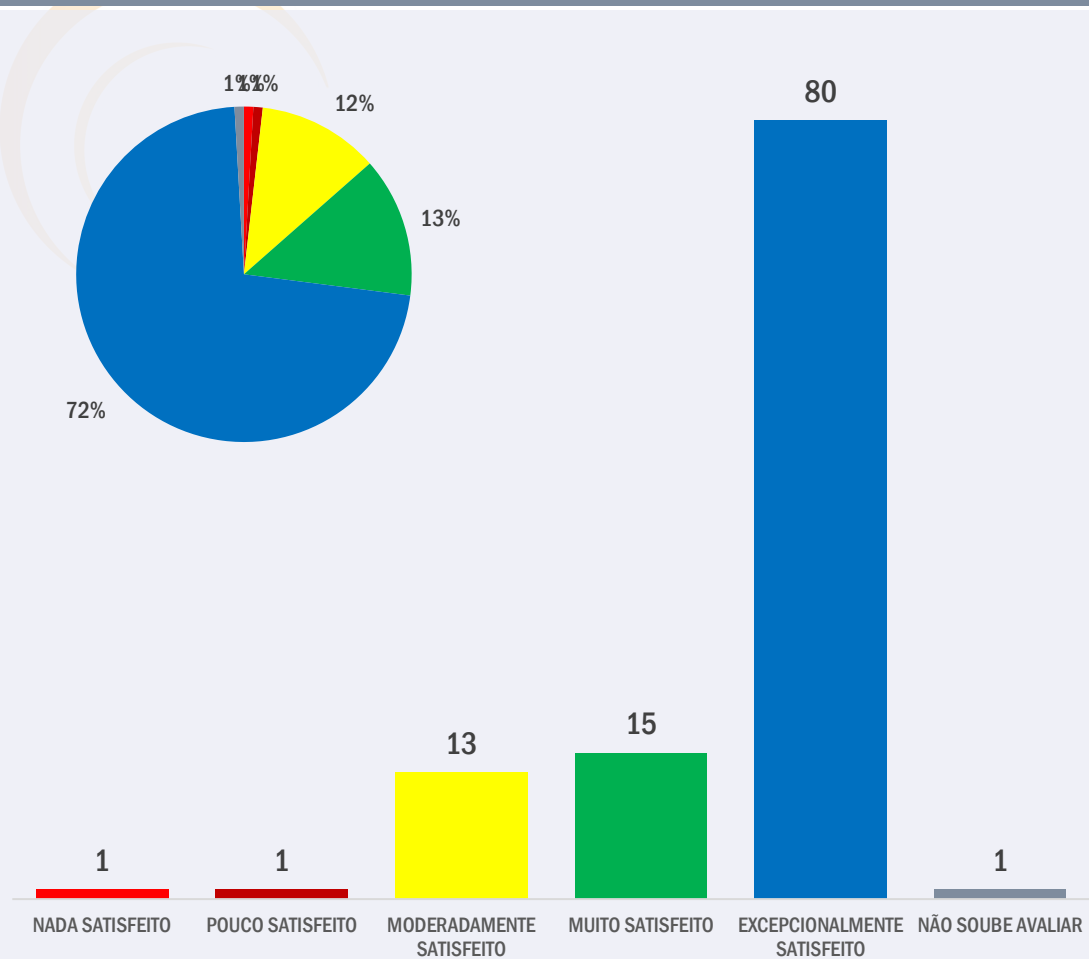
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

ITEM AVALIADO	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
Tempo de resposta	8,5	8,5
Canais de comunicação	9,4	9,3
Cordialidade	9,7	9,6
Satisfação geral com o atendimento	9,2	9,1

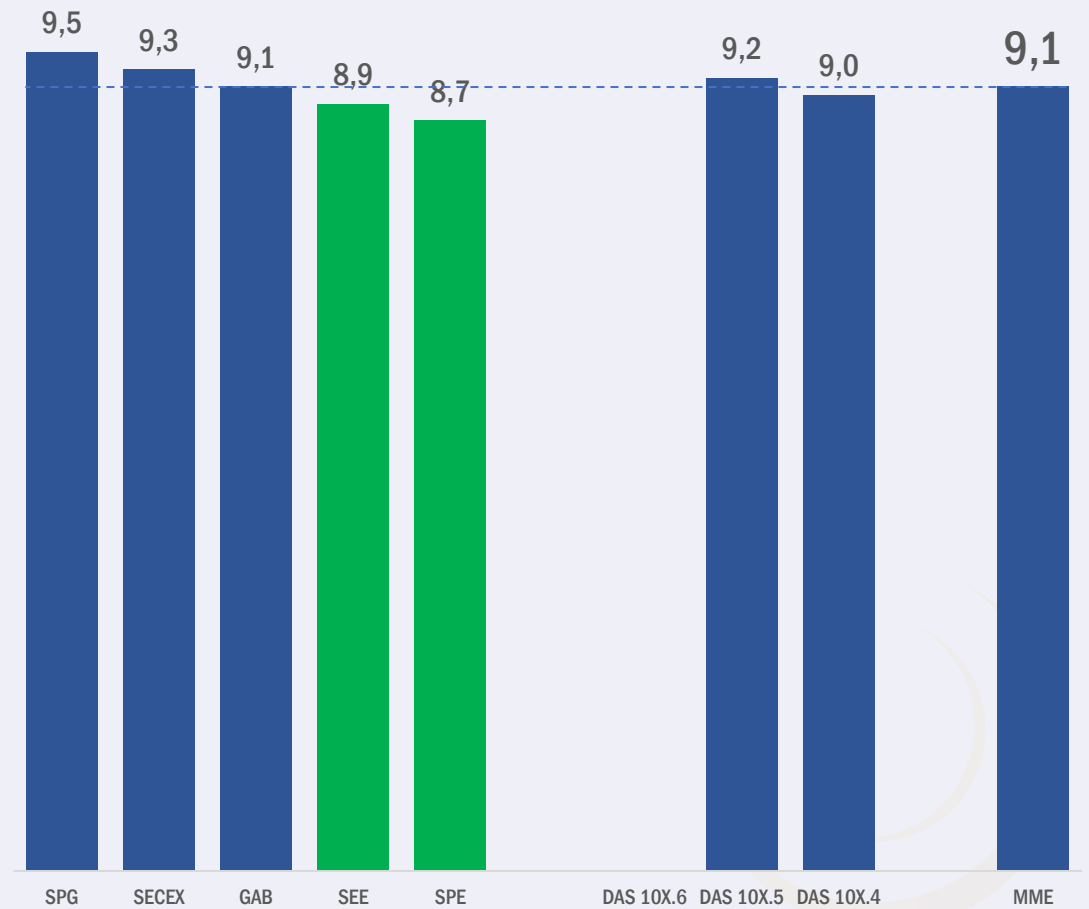


ATENDIMENTO | RESULTADO GLOBAL

RESPOSTAS À PESQUISA

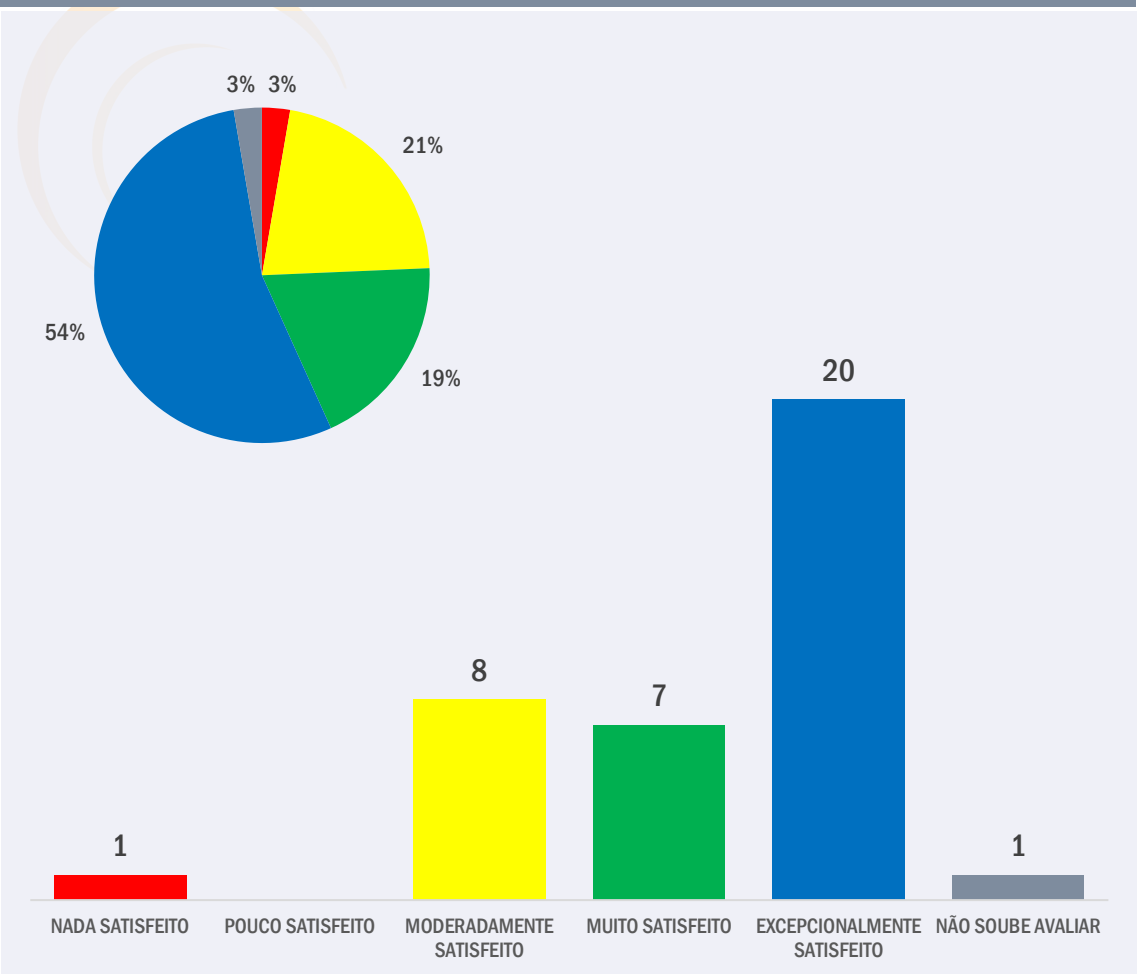


CONCEITO

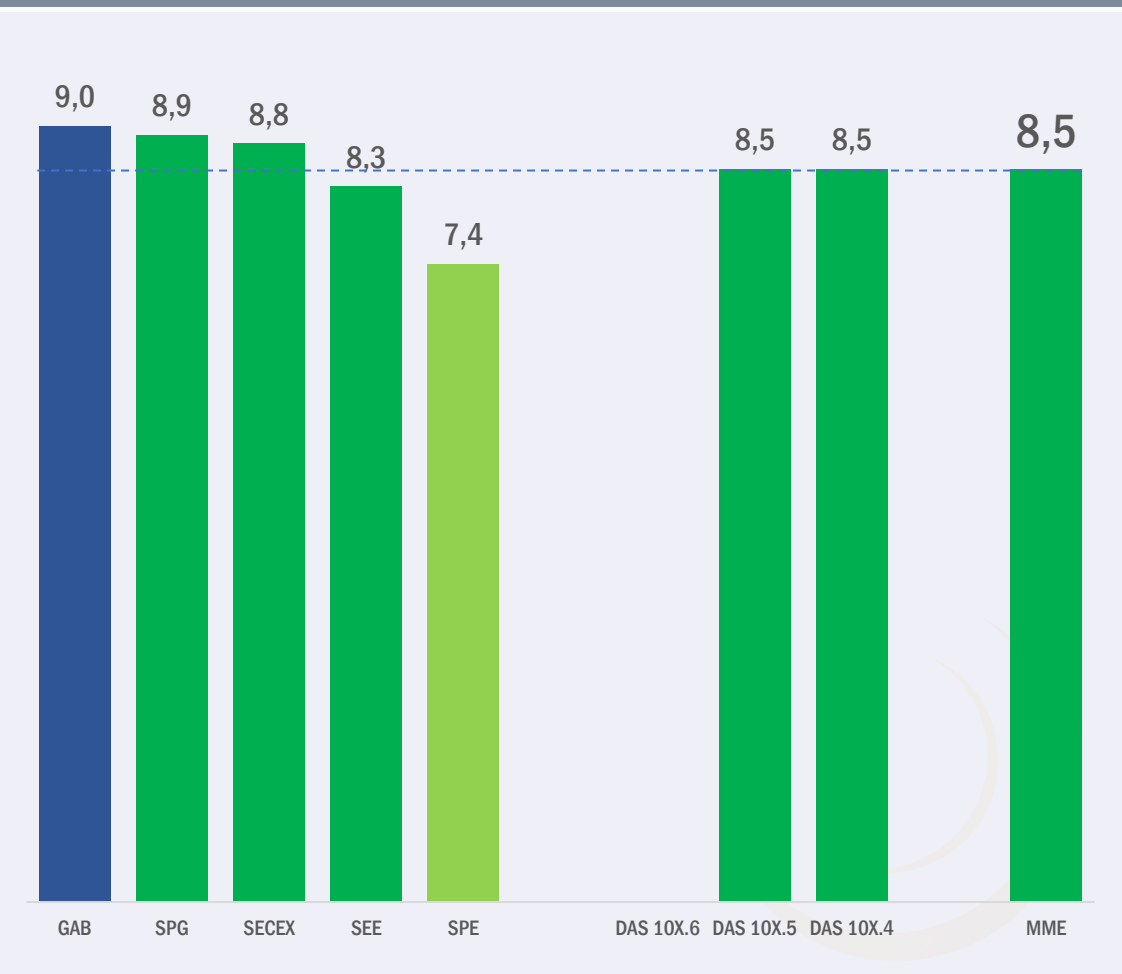


ATENDIMENTO | TEMPO DE RESPOSTA

RESPOSTAS À PESQUISA

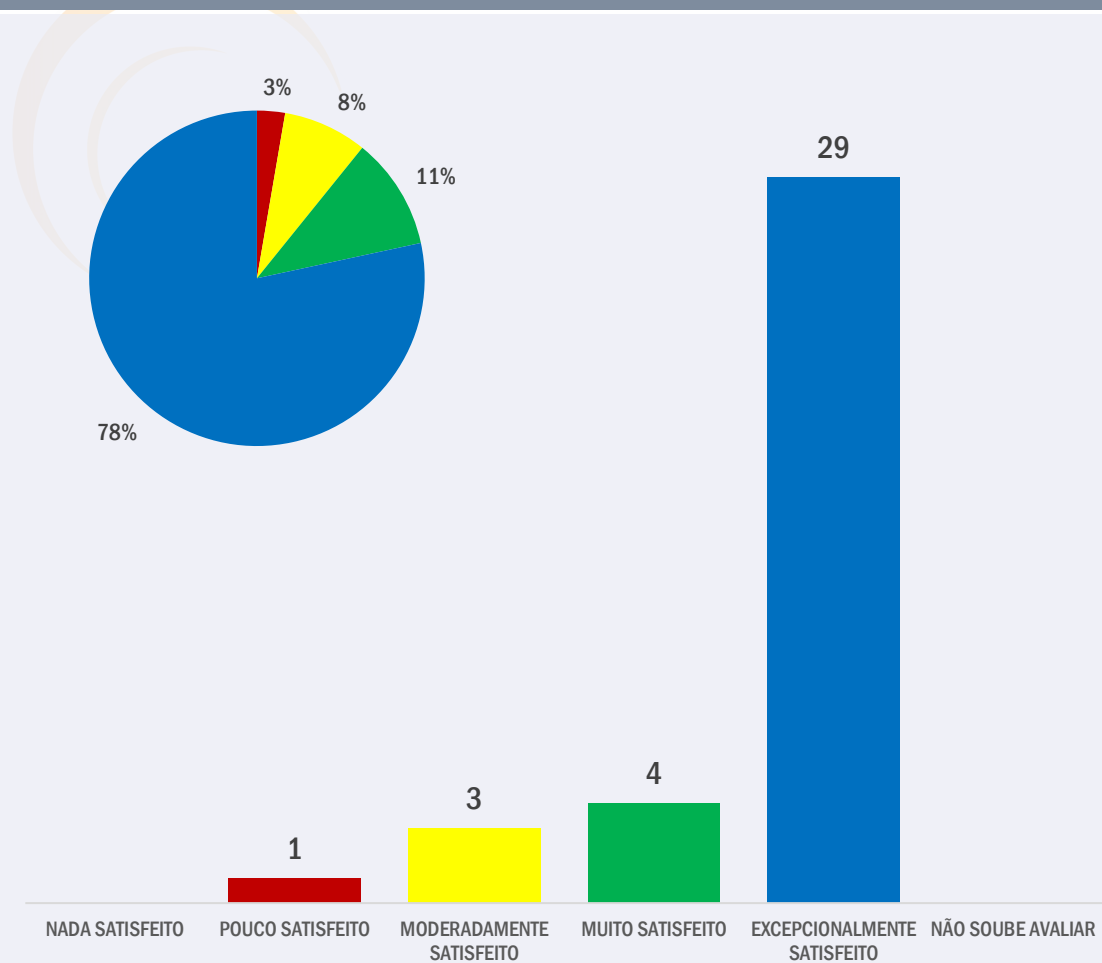


CONCEITO

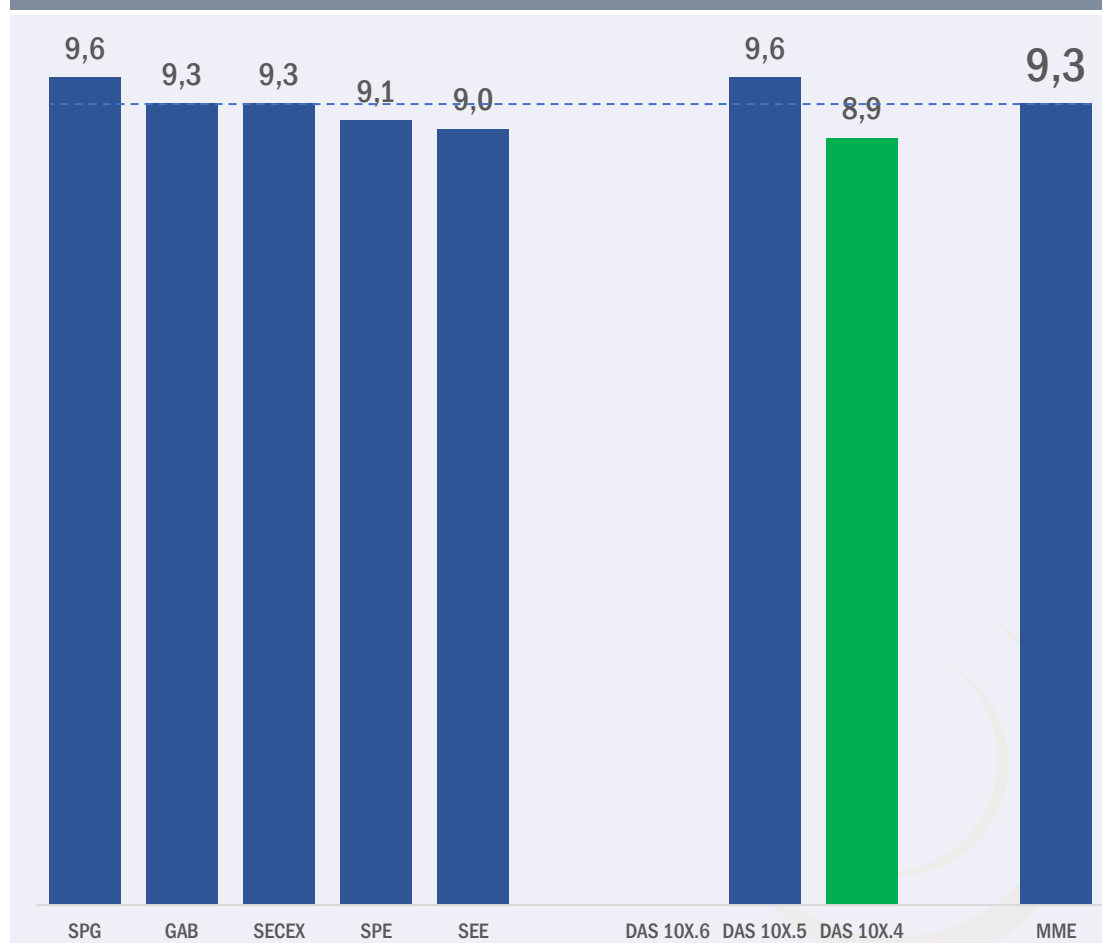


ATENDIMENTO | CANAIS DE COMUNICAÇÃO

RESPOSTAS À PESQUISA

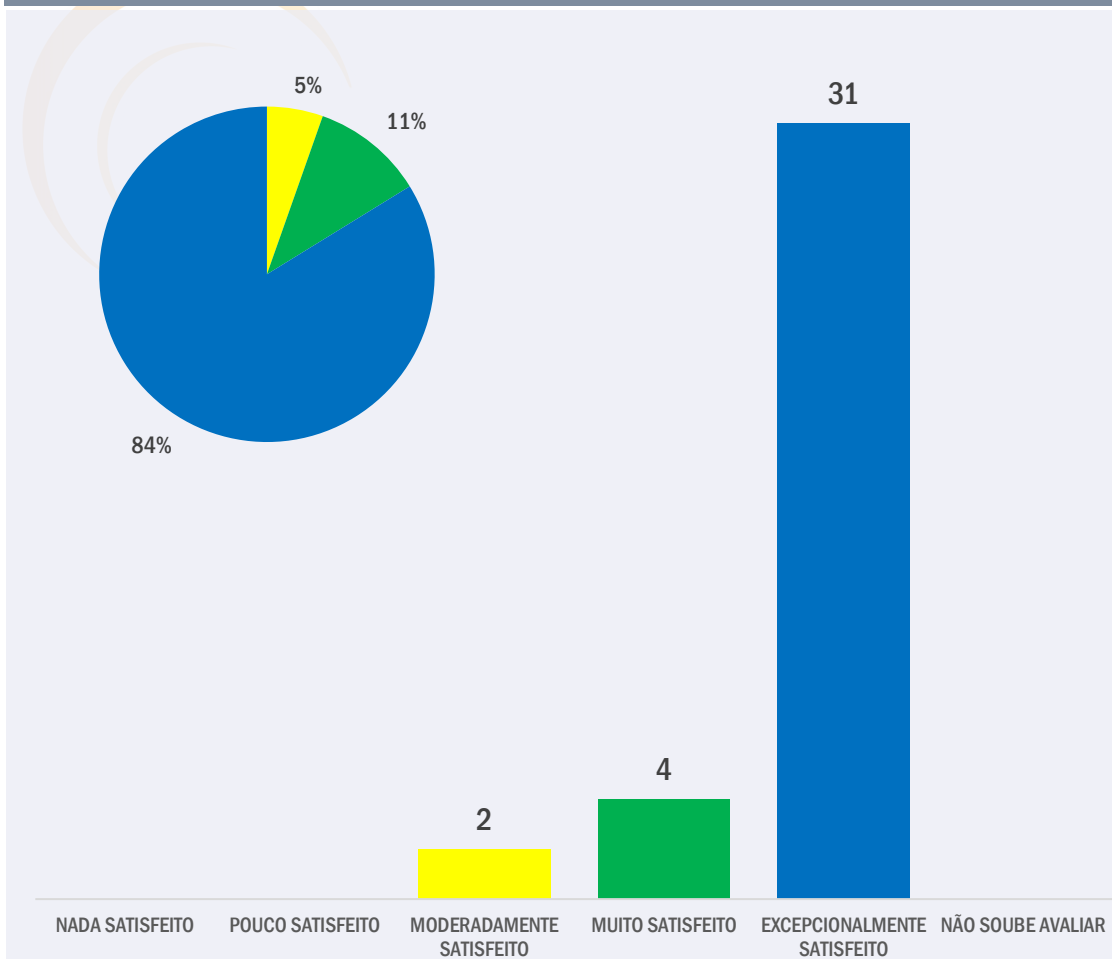


CONCEITO

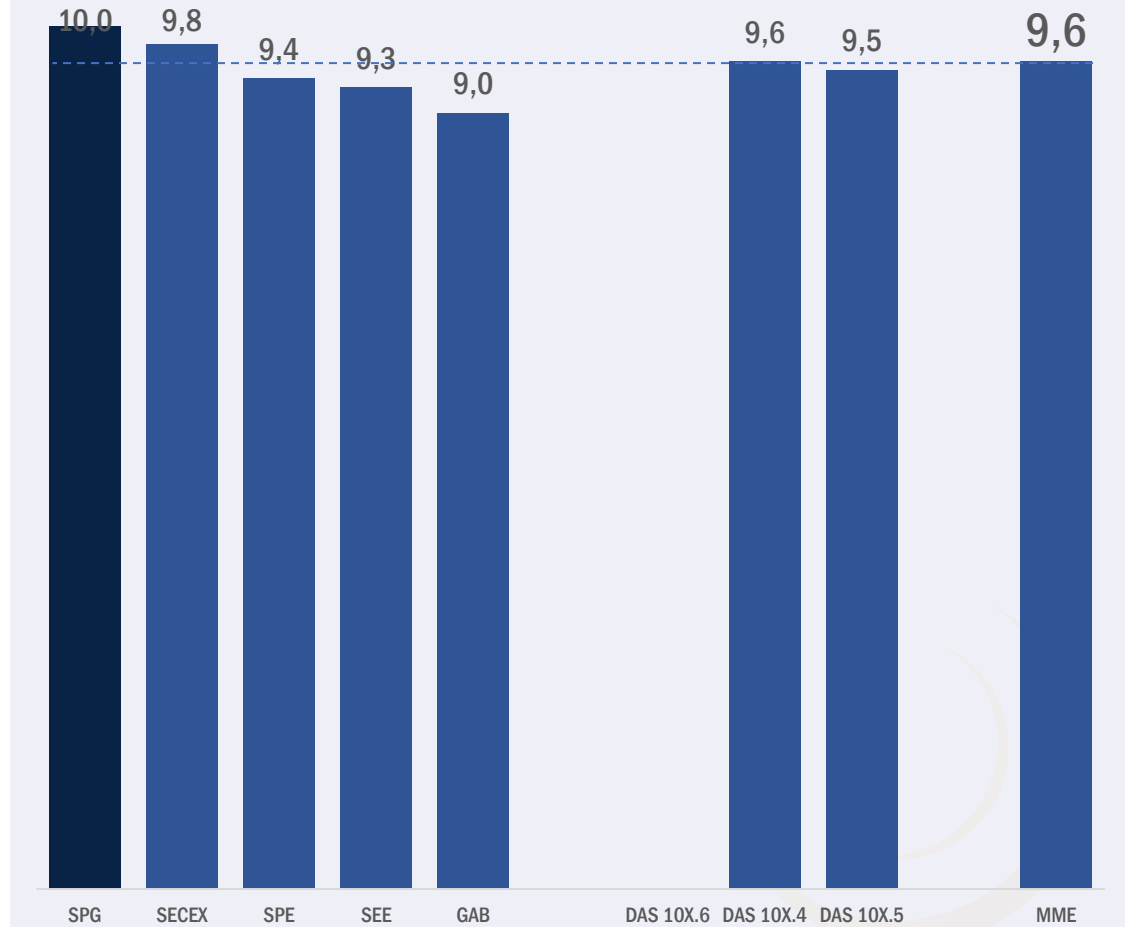


ATENDIMENTO | CORDIALIDADE

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO



INICIATIVAS COM VISTAS A APRIMORAR O TEMPO DE RESPOSTA

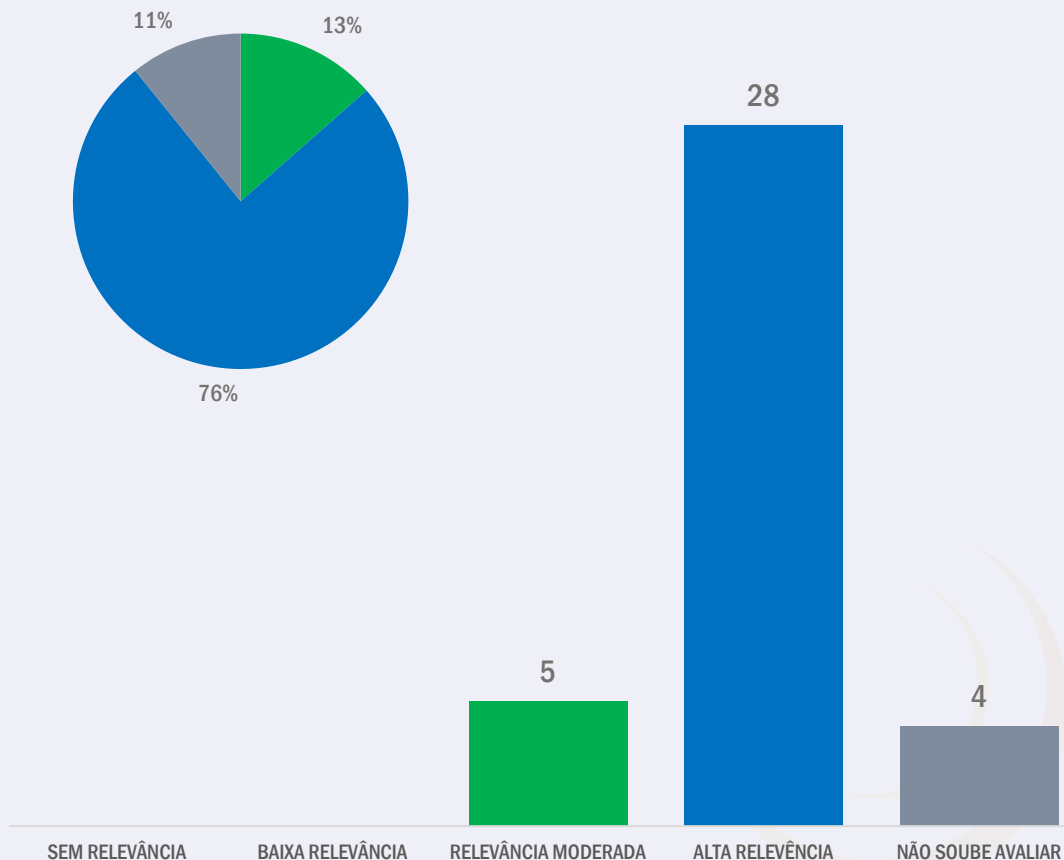
Tendo em vista os aspectos relativos ao tempo de resposta da Empresa de Pesquisa Energética – EPE para o atendimento às demandas do Ministério de Minas e Energia – MME, a pesquisa realizada neste ano contemplou três novas questões, com o objetivo de explorar a percepção de relevância pelo Ministério quanto (a) à definição de procedimentos de priorização de demandas, (b) aos aprimoramentos e/ou definição de canais de comunicação e (c) à ampliação dos dados públicos pela empresa.

Os resultados da pesquisa se encontram gráficos a seguir, demonstrando a importância que as autoridades dão aos aprimoramentos dos três mecanismos indicados. Destaca-se que não houve a sinalização de iniciativa adicional.

Esta questão tem relação com o Plano de Tratamento de Riscos Estratégicos intitulado por “Estabelecimento de Processo para Formalização de Demandas por parte do MME”. Este plano visa à elaboração de proposta de processo para formalização de demandas por parte do MME. Além disso, ele visa aprimorar os controles internos; otimizar a alocação de horas de trabalho da equipe técnica; e contribuir para a priorização e mapeamento do atendimento das demandas do MME.

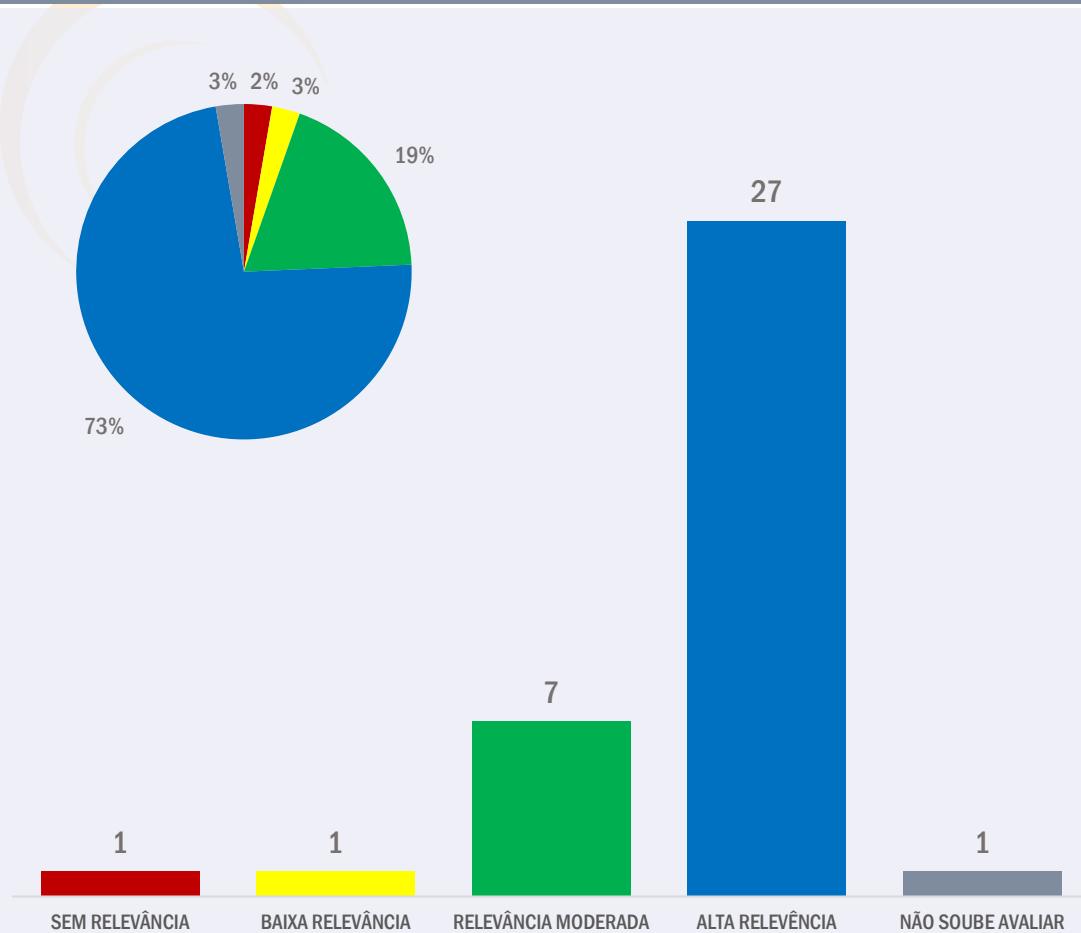
Convém ressaltar que são esperados benefícios que poderão ser usufruídos por toda a EPE, assim como pelo próprio MME.

PROCEDIMENTO DE PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS | RESPOSTAS À PESQUISA

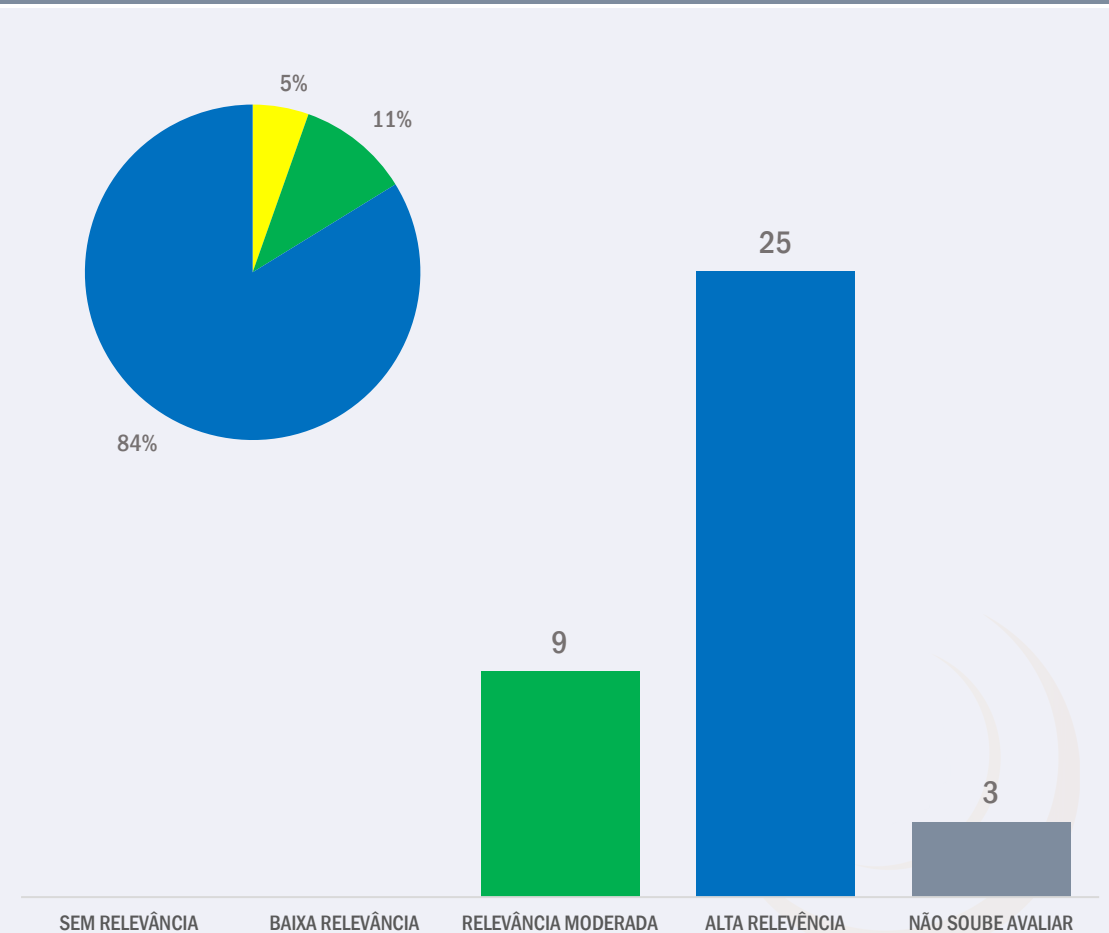


INICIATIVAS COM VISTAS A APRIMORAR O TEMPO DE RESPOSTA

CANAL DE COMUNICAÇÃO | RESPOSTAS À PESQUISA



AMPLIAÇÃO DOS DADOS PÚBLICOS | RESPOSTAS À PESQUISA

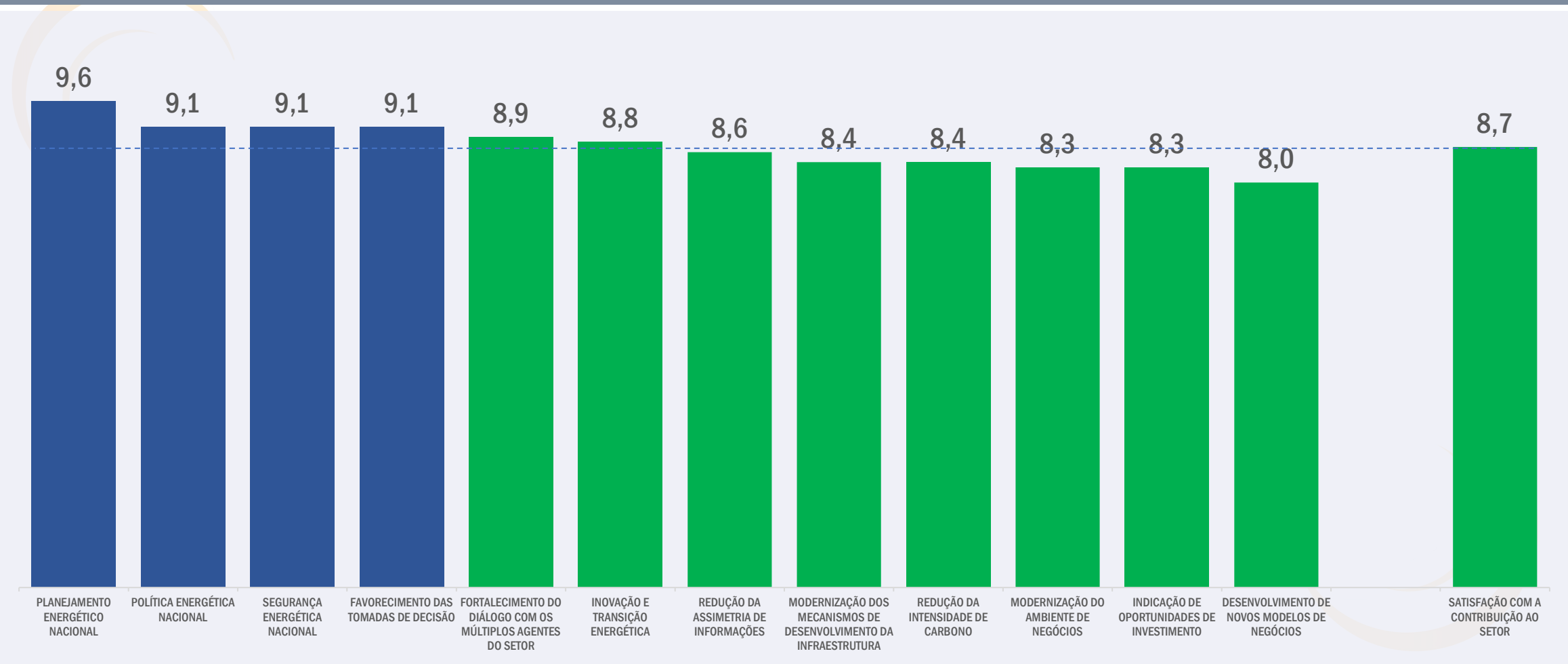




ASPECTOS QUANTITATIVOS | CONTRIBUIÇÃO AO SETOR

CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | RESULTADO GLOBAL

CONCEITO



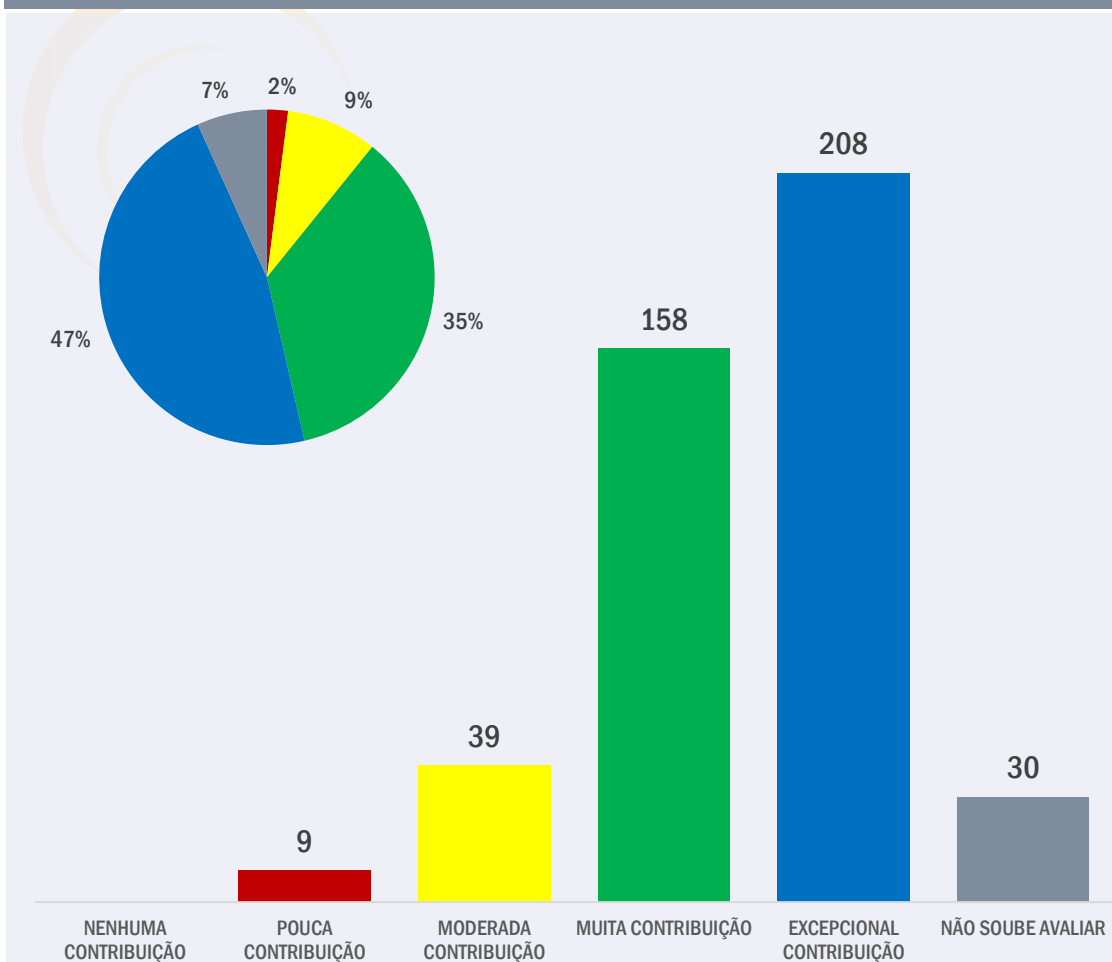
CONTRIBUIÇÃO PARA O SETOR ENERGÉTICO

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

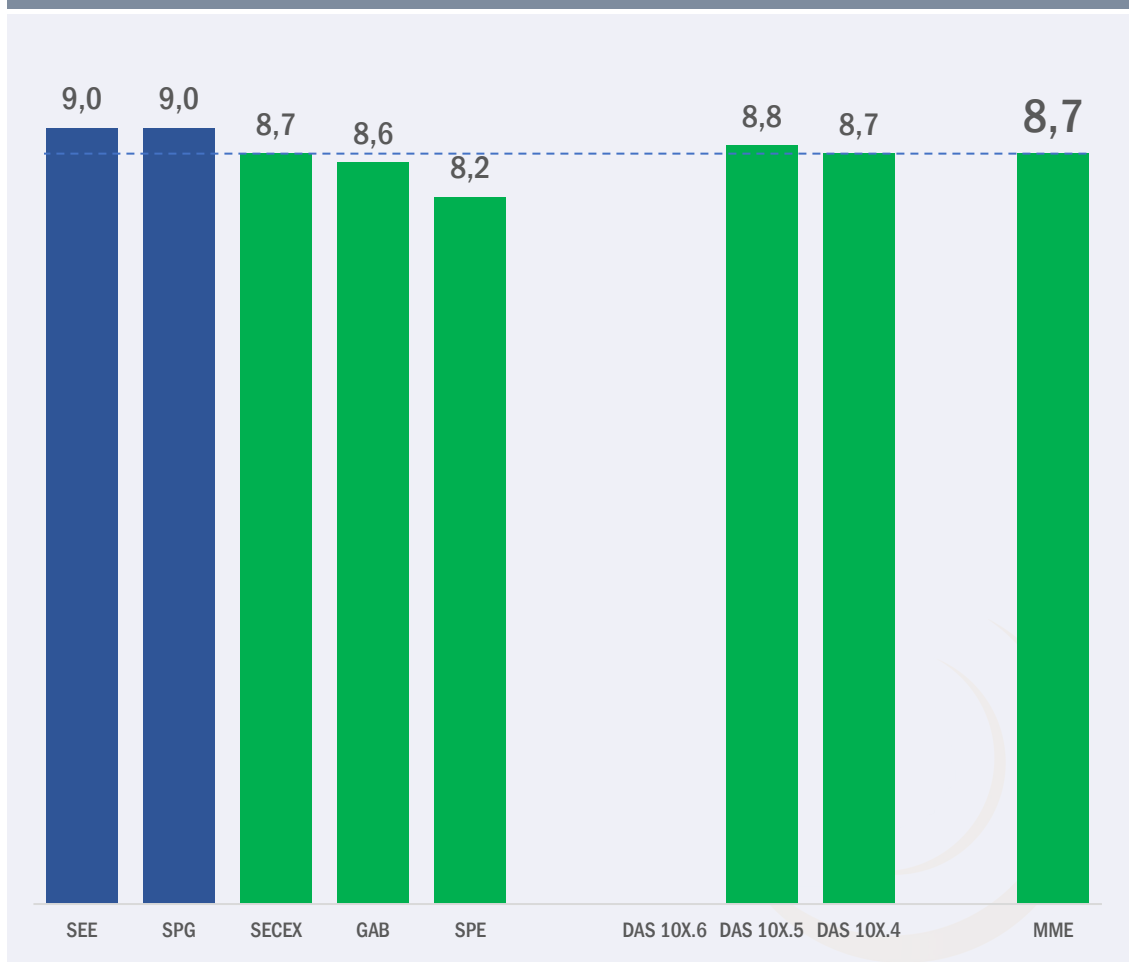
ITEM AVALIADO	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	
Planejamento Energético Nacional	9,3	9,6	↑
Política Energética Nacional	9,3	9,1	↓
Modernização do ambiente de negócios	8,2	8,3	↑
Modernização dos mecanismos de desenvolvimento da infraestrutura	8,4	8,4	
Fortalecimento do diálogo com os múltiplos agentes do setor	9,4	8,9	↓
Indicação de oportunidades e investimento	8,7	8,3	↓
Segurança energética nacional	9,2	9,1	↓
Redução da assimetria de informações	8,8	8,6	↓
Favorecimento das tomadas de decisão	9,1	9,1	
Inovação e transição energética	8,9	8,8	↓
Redução da intensidade de carbono	9,1	8,4	↓
Desenvolvimento de novos modelos de negócios	8,0	8,0	
Satisfação com as contribuições da EPE para o setor energético	8,9	8,7	↓

CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | RESULTADO GLOBAL

RESPOSTAS À PESQUISA

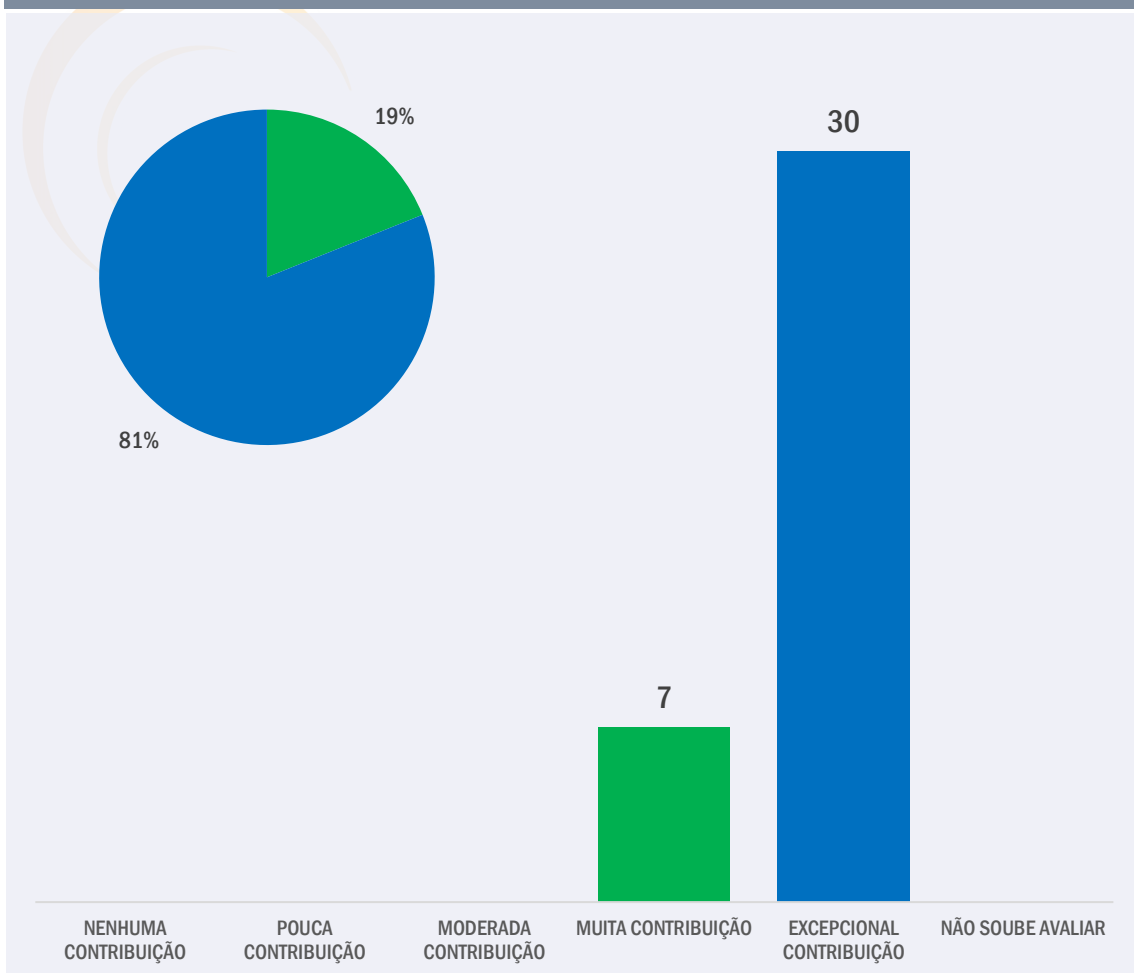


CONCEITO

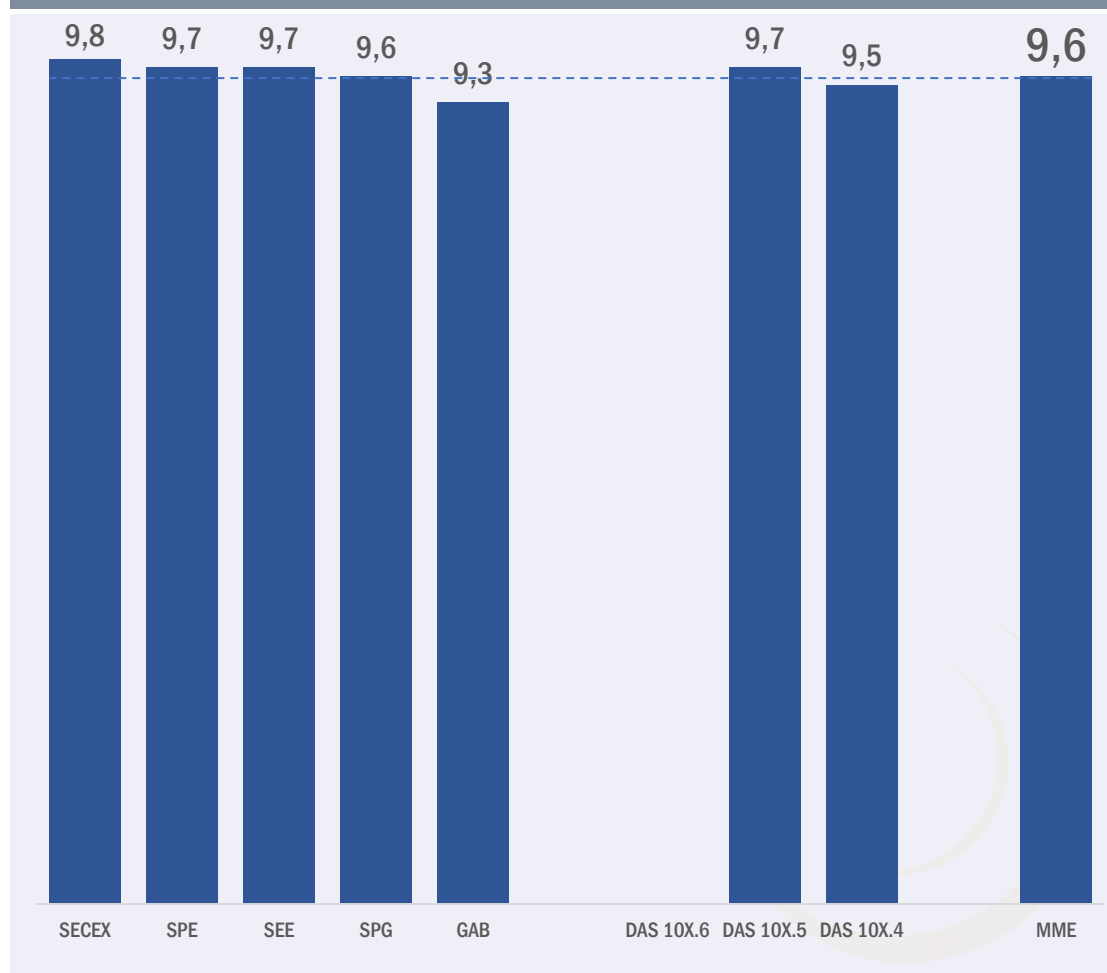


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | PLANEJAMENTO ENERGÉTICO NACIONAL

RESPOSTAS À PESQUISA

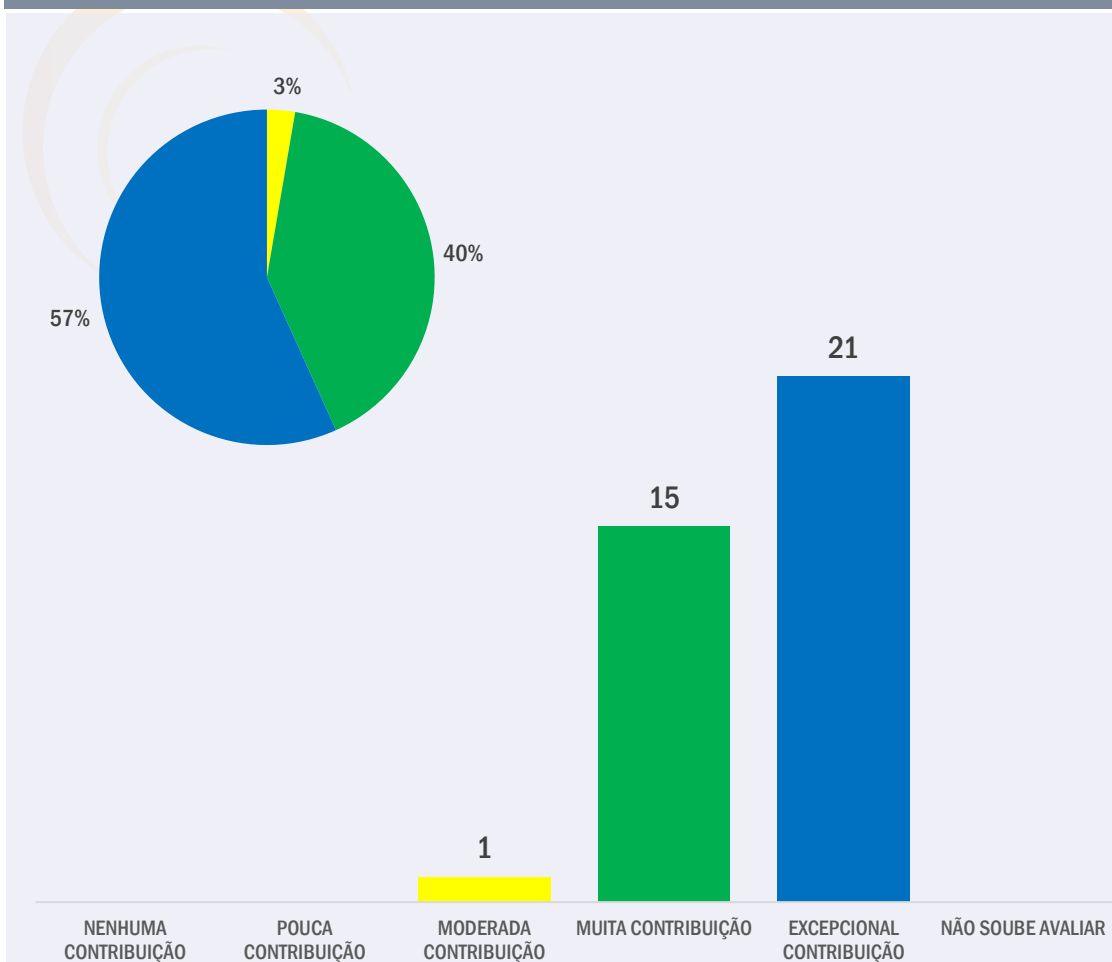


CONCEITO

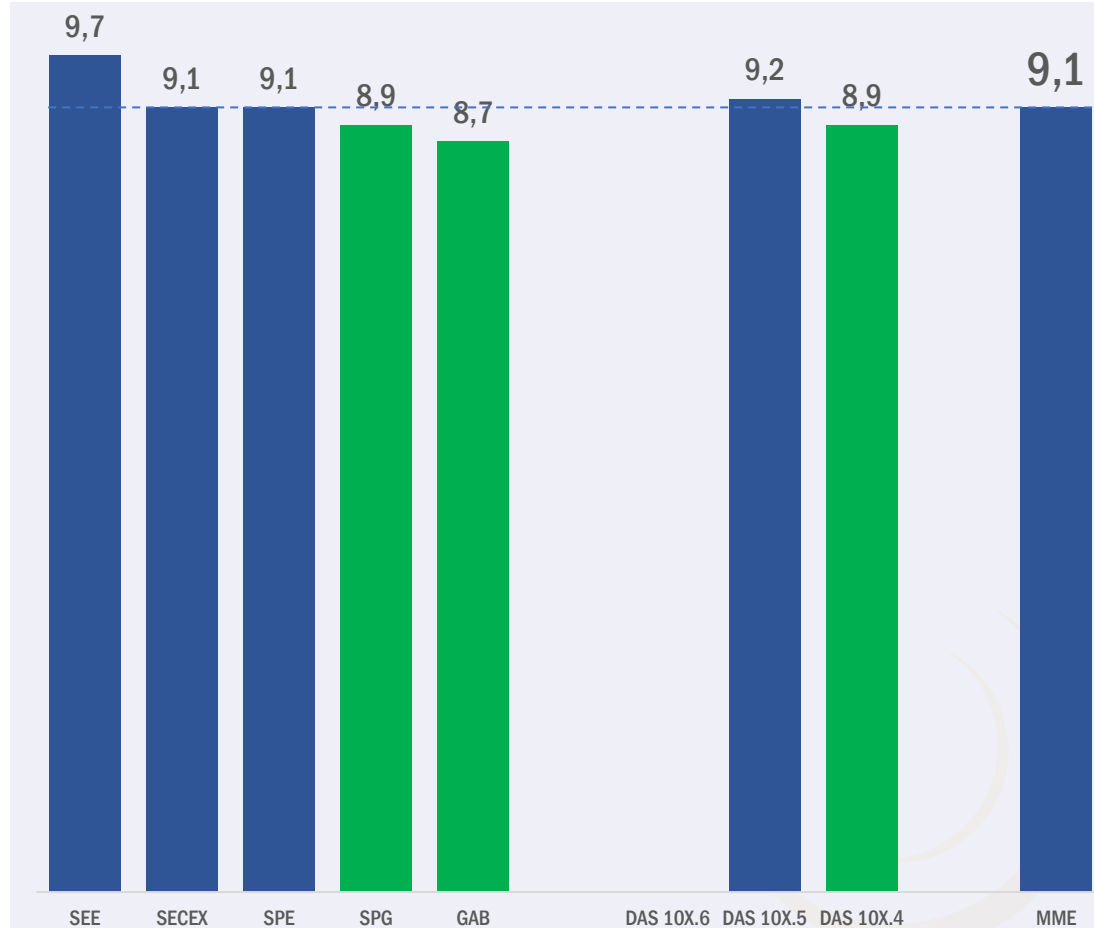


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | POLÍTICA ENERGÉTICA NACIONAL

RESPOSTAS À PESQUISA

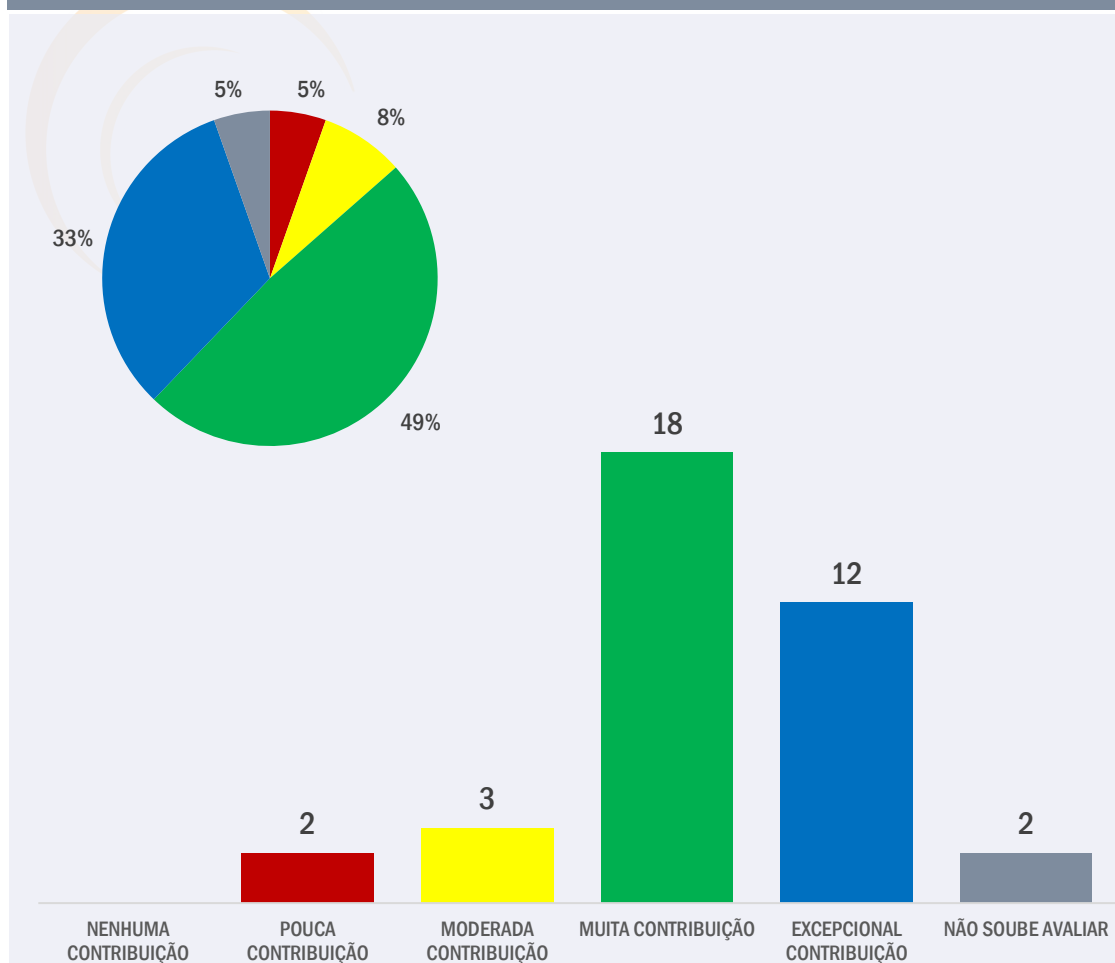


CONCEITO



CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | MODERNIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS

RESPOSTAS À PESQUISA

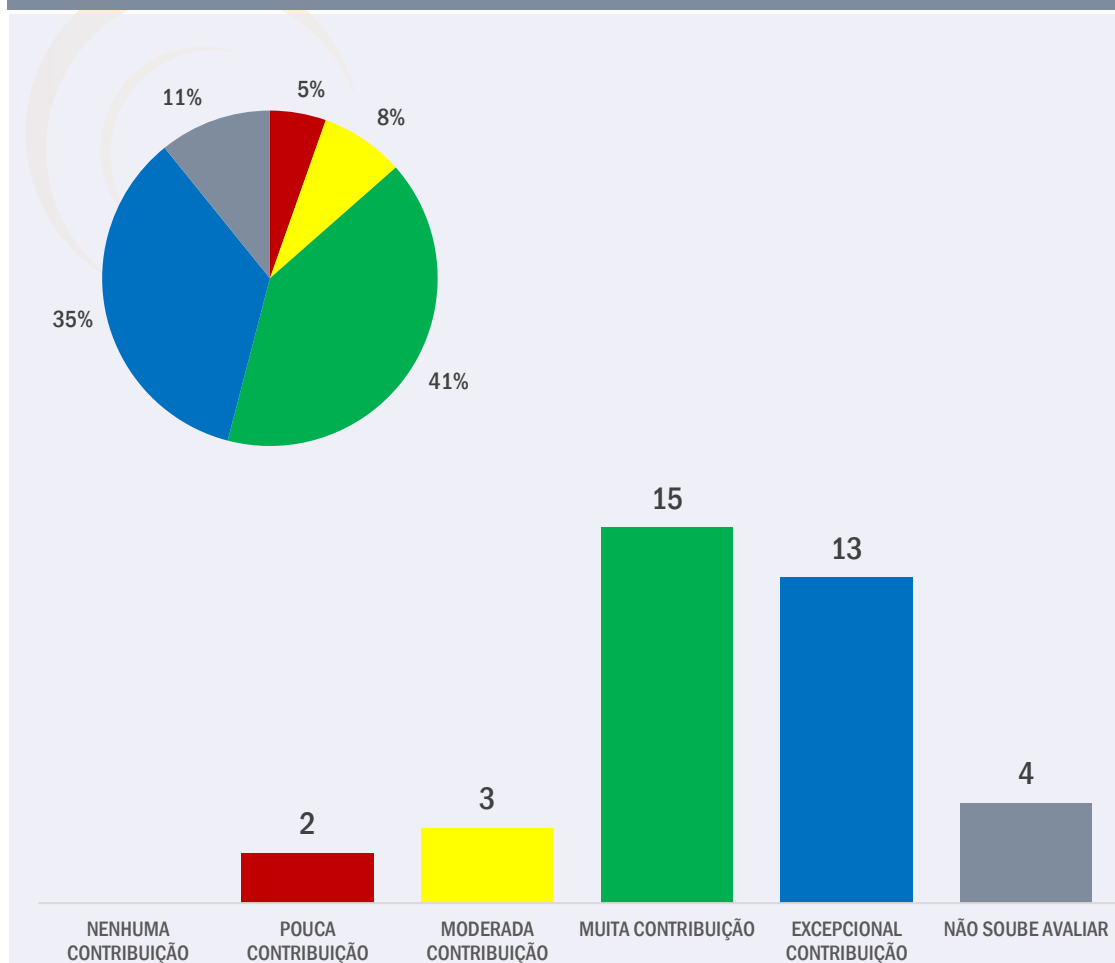


CONCEITO

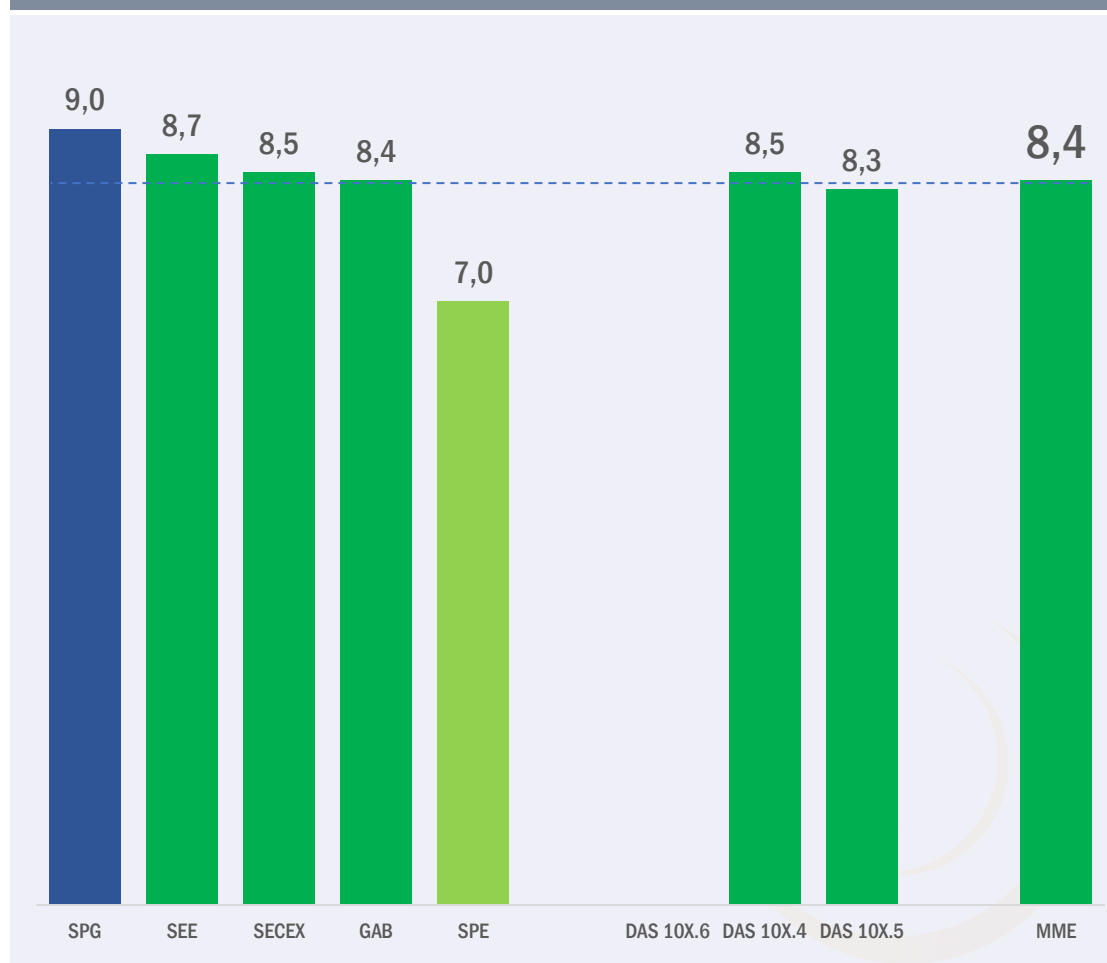


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | MODERNIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE DESENVOLVIMENTO DA INFRAESTRUTURA

RESPOSTAS À PESQUISA

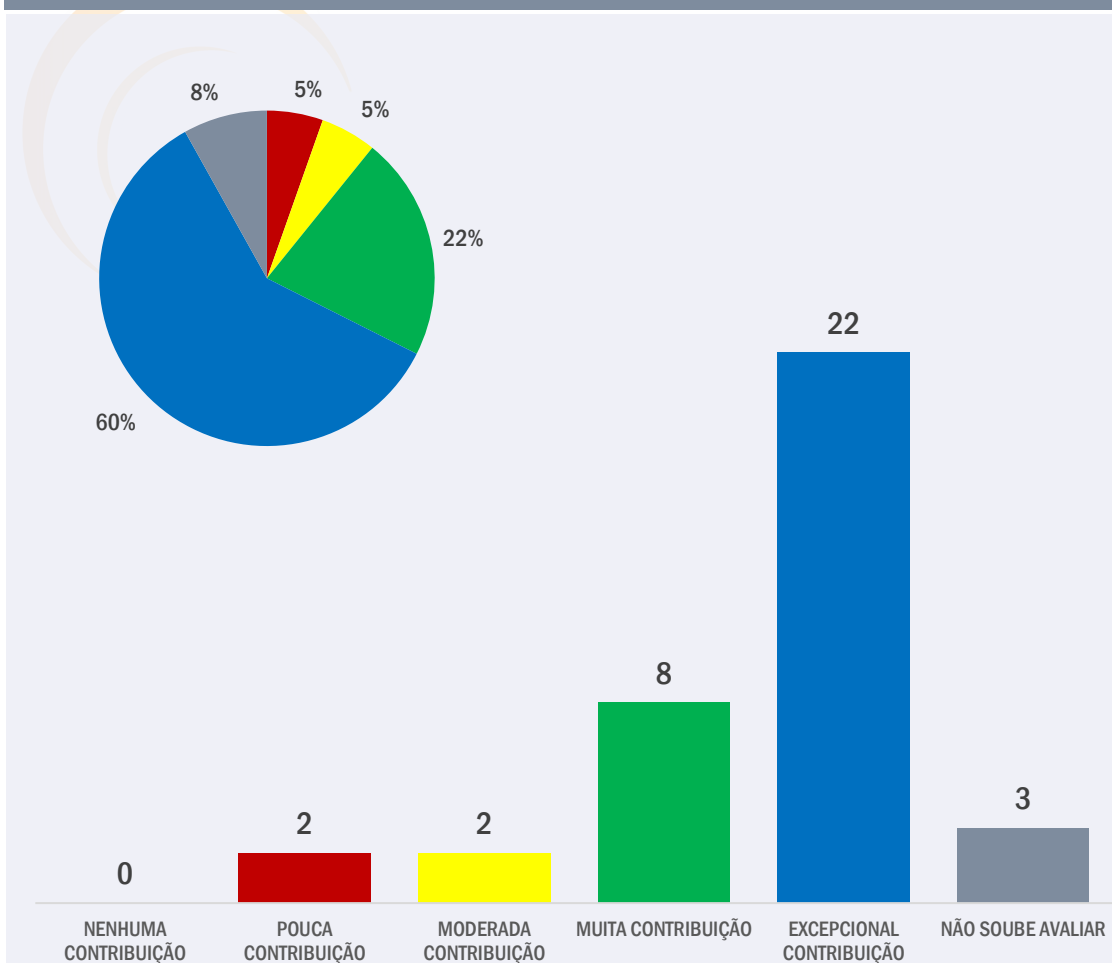


CONCEITO

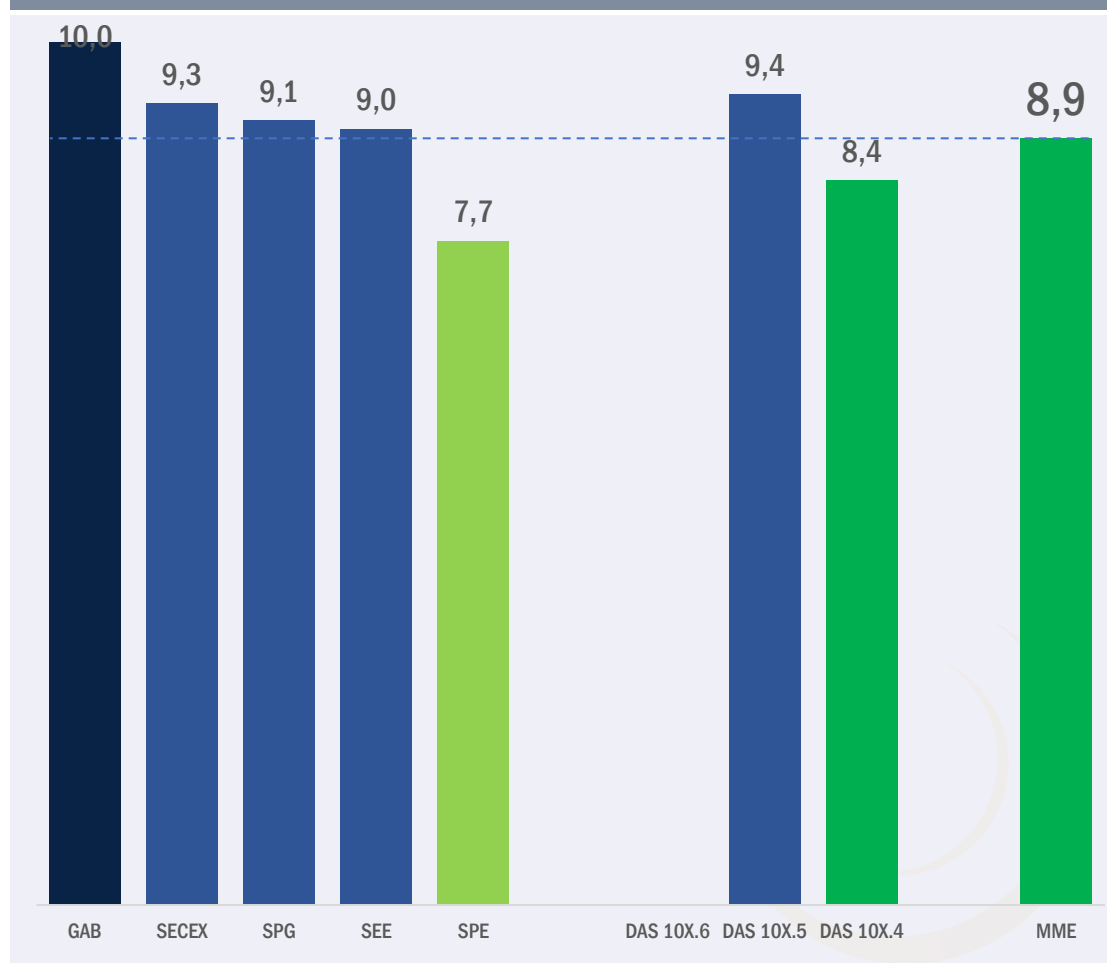


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | FORTALECIMENTO DO DIÁLOGO COM OS MÚLTIPLOS AGENTES DO SETOR

RESPOSTAS À PESQUISA

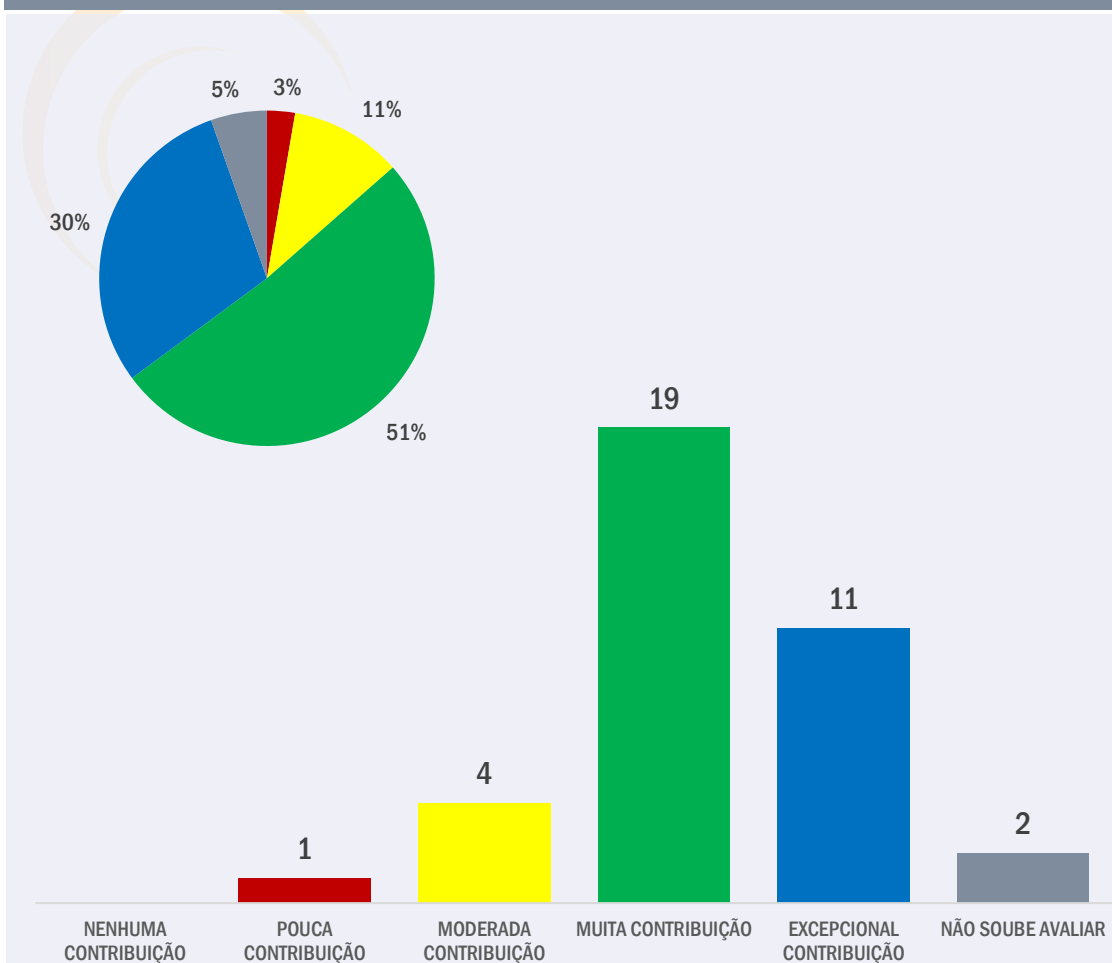


CONCEITO



CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | INDICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE INVESTIMENTO

RESPOSTAS À PESQUISA

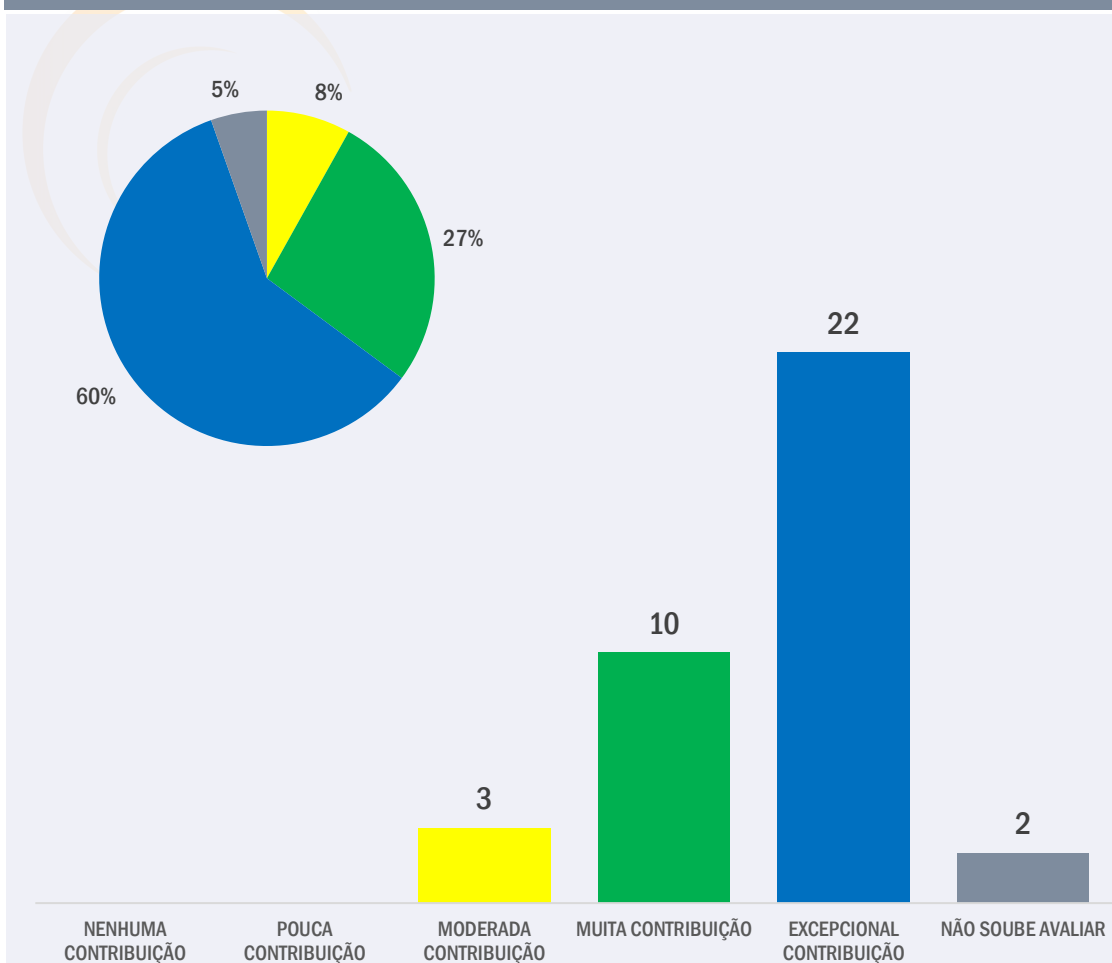


CONCEITO

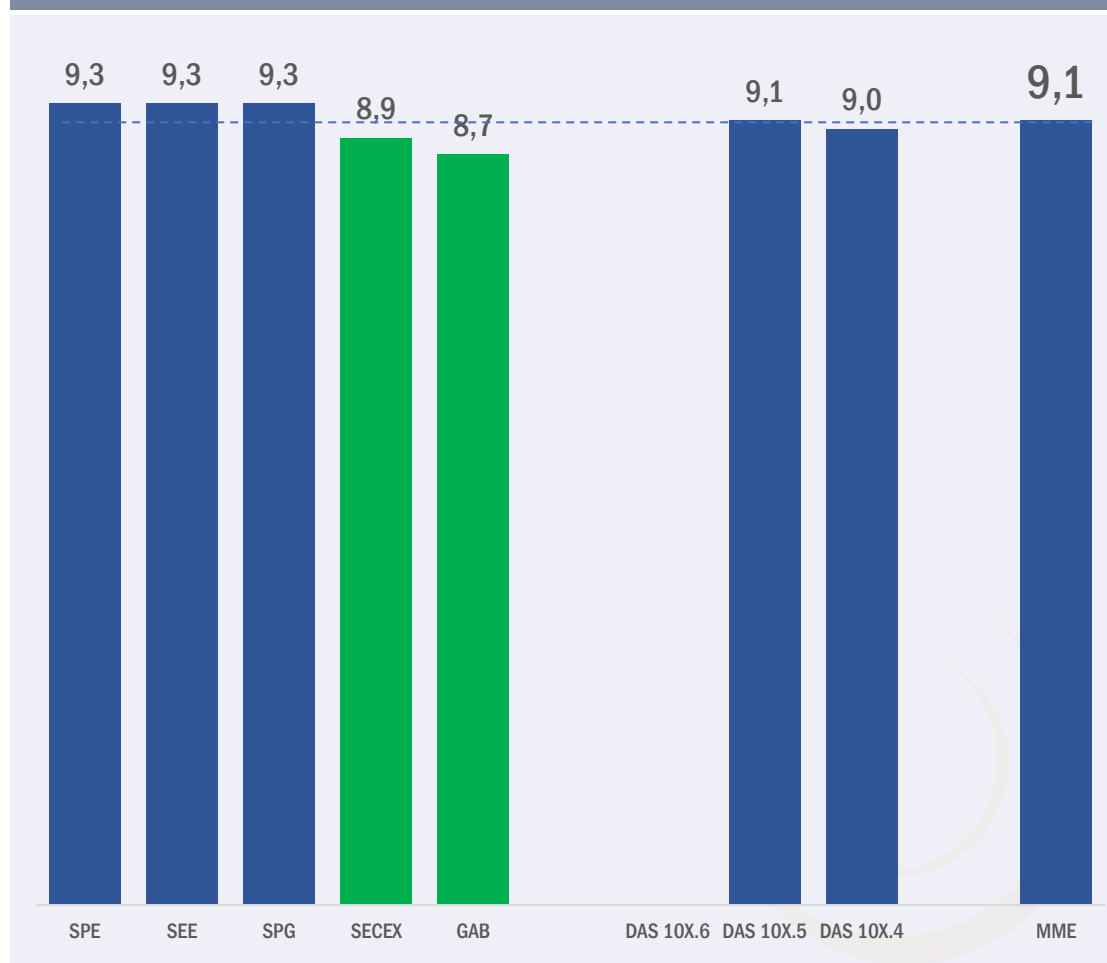


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | SEGURANÇA ENERGÉTICA NACIONAL

RESPOSTAS À PESQUISA

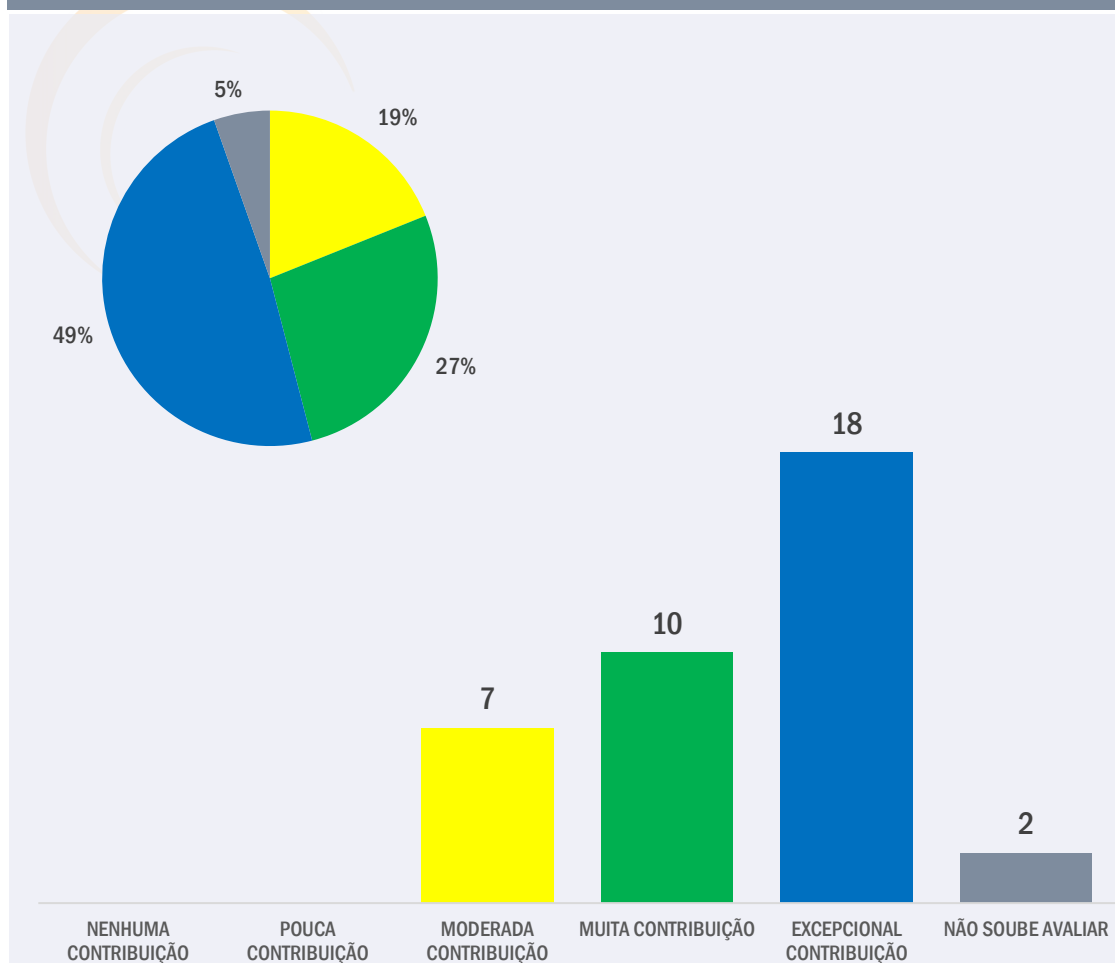


CONCEITO



CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | REDUÇÃO DA ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES

RESPOSTAS À PESQUISA

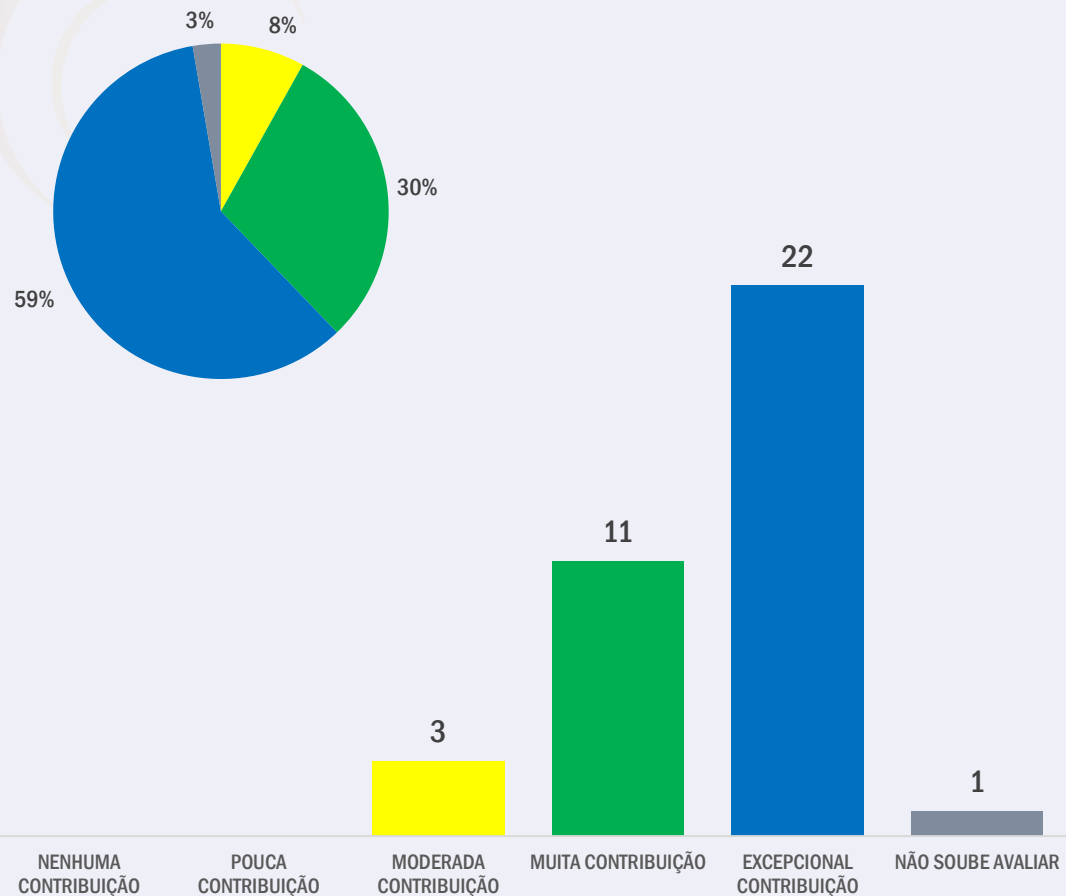


CONCEITO

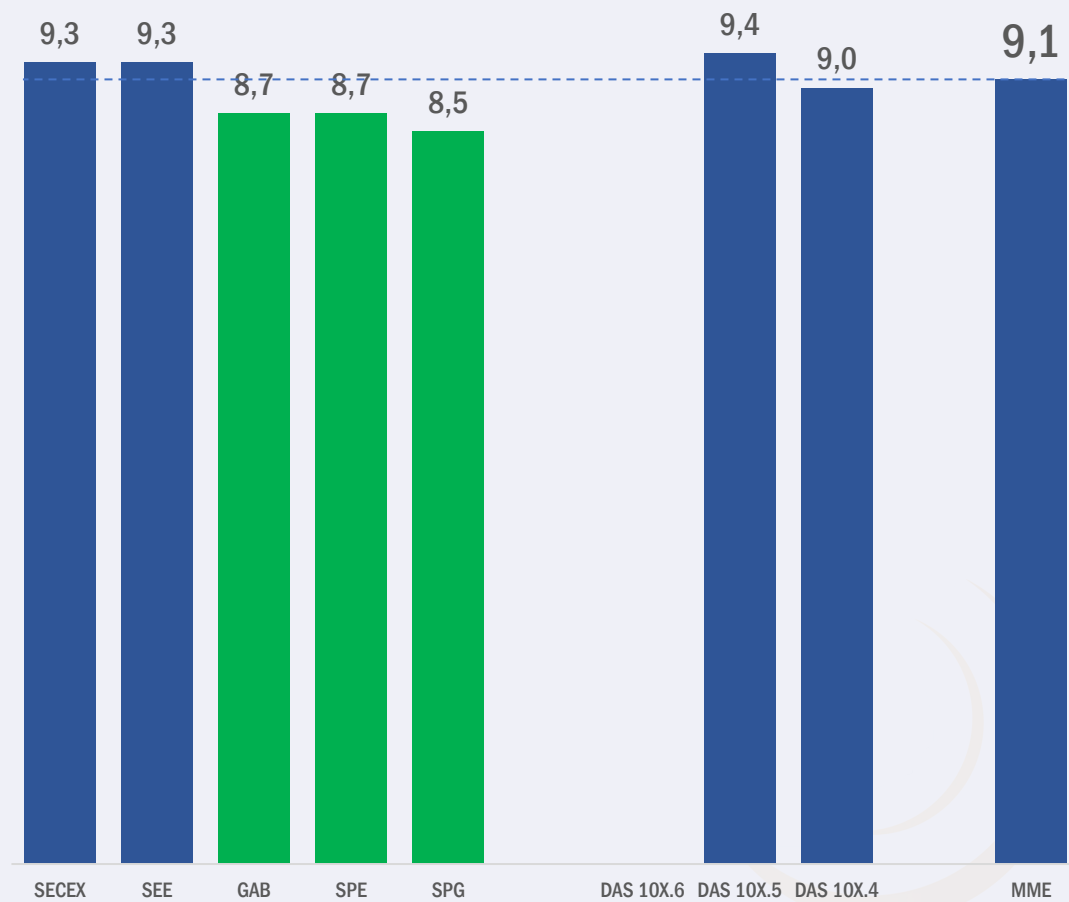


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | FAVORECIMENTO DAS TOMADAS DE DECISÃO

RESPOSTAS À PESQUISA

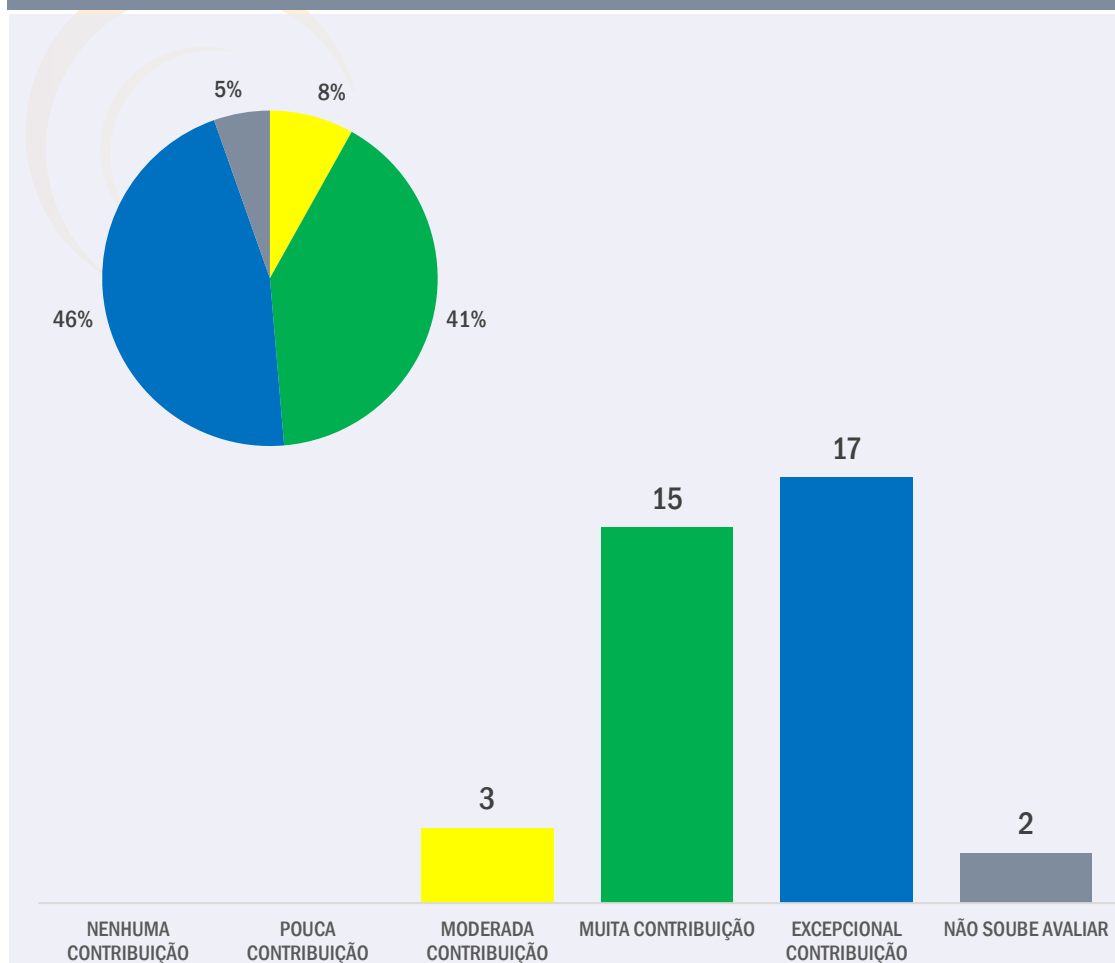


CONCEITO

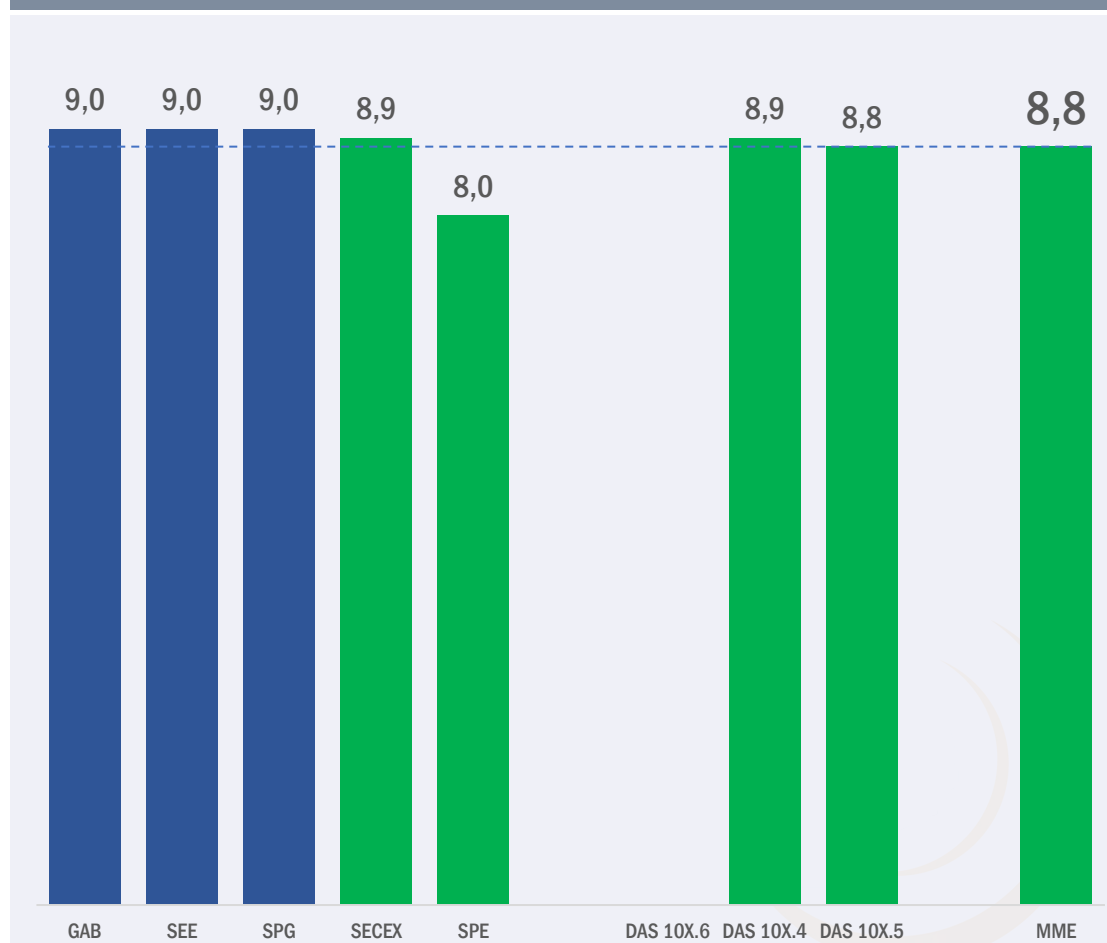


CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | INOVAÇÃO E TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

RESPOSTAS À PESQUISA

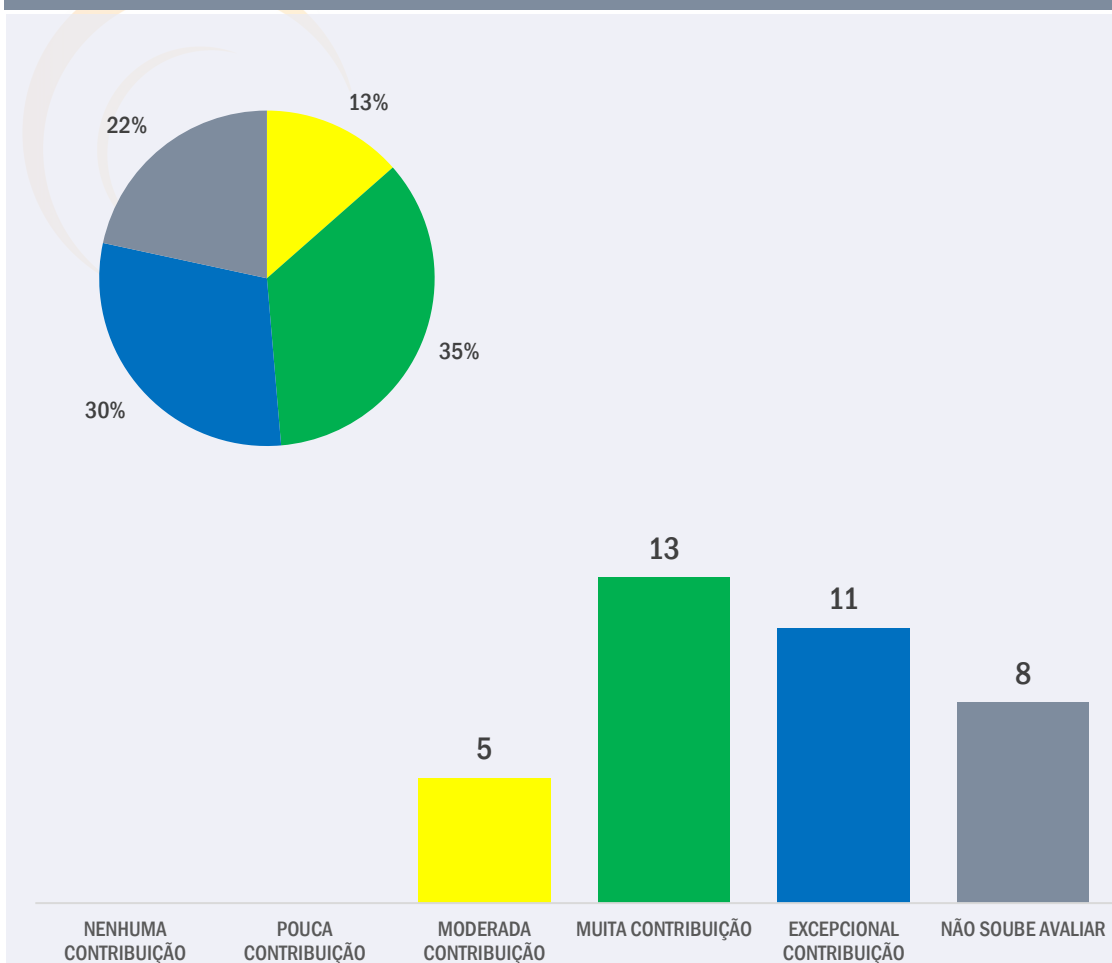


CONCEITO



CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | REDUÇÃO DA INTENSIDADE DE CARBONO

RESPOSTAS À PESQUISA

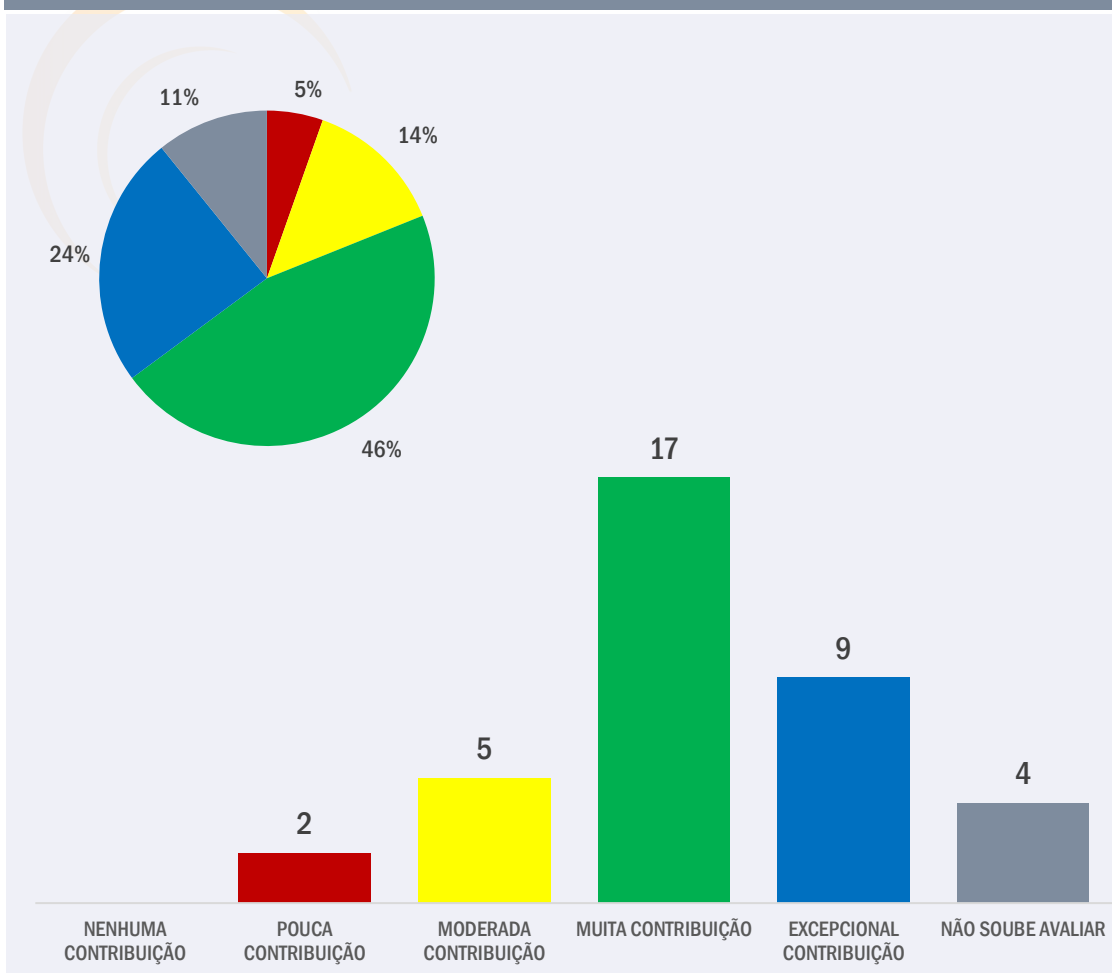


CONCEITO



CONTRIBUIÇÃO AO SETOR | DESENVOLVIMENTO DE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

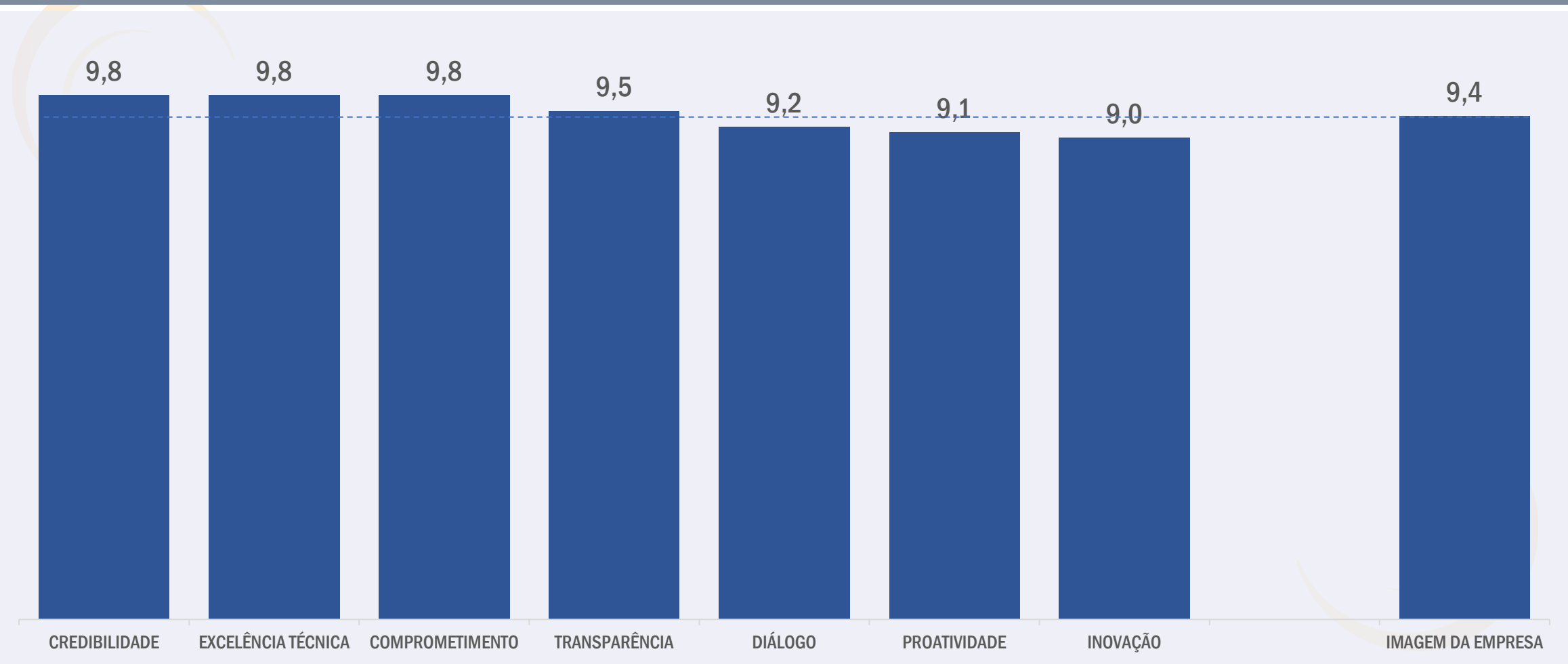




ASPECTOS QUANTITATIVOS | IMAGEM

IMAGEM | RESULTADO GLOBAL

CONCEITO



IMAGEM

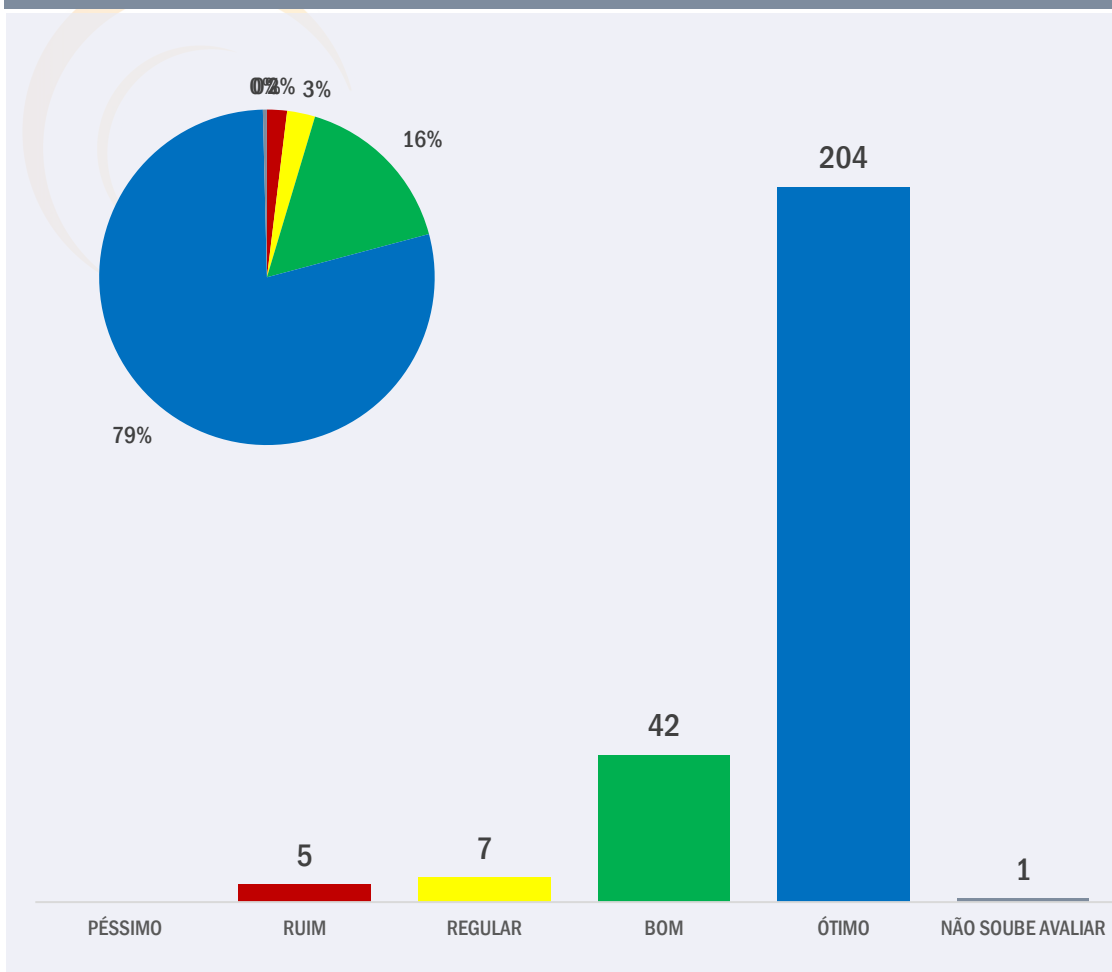
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

ITEM AVALIADO	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
Credibilidade	9,8	9,8
Transparência	9,2	9,5
Excelência técnica	9,7	9,8
Comprometimento	9,7	9,8
Inovação	9,0	9,0
Proatividade	9,3	9,1
Diálogo	9,4	9,2
Imagem da EPE	9,5	9,4



IMAGEM | RESULTADO GLOBAL

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

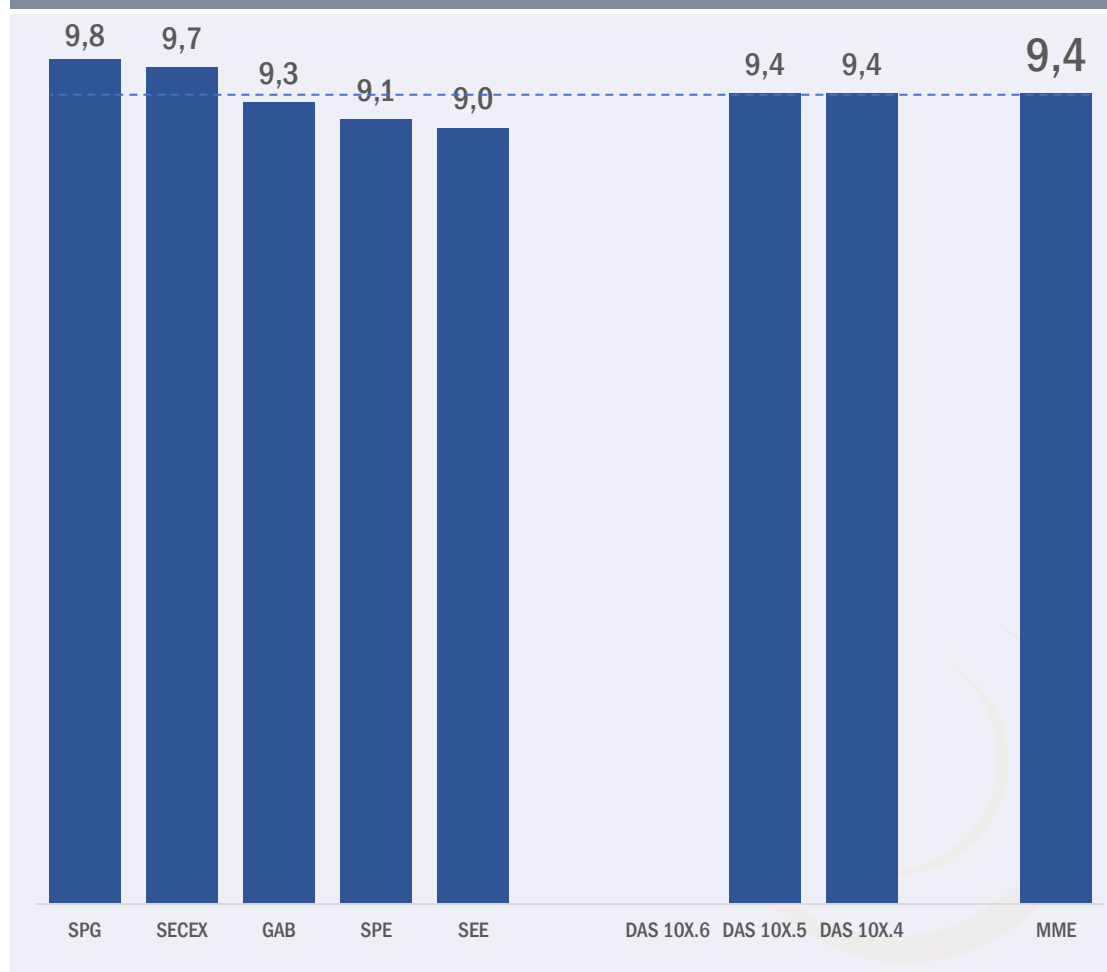
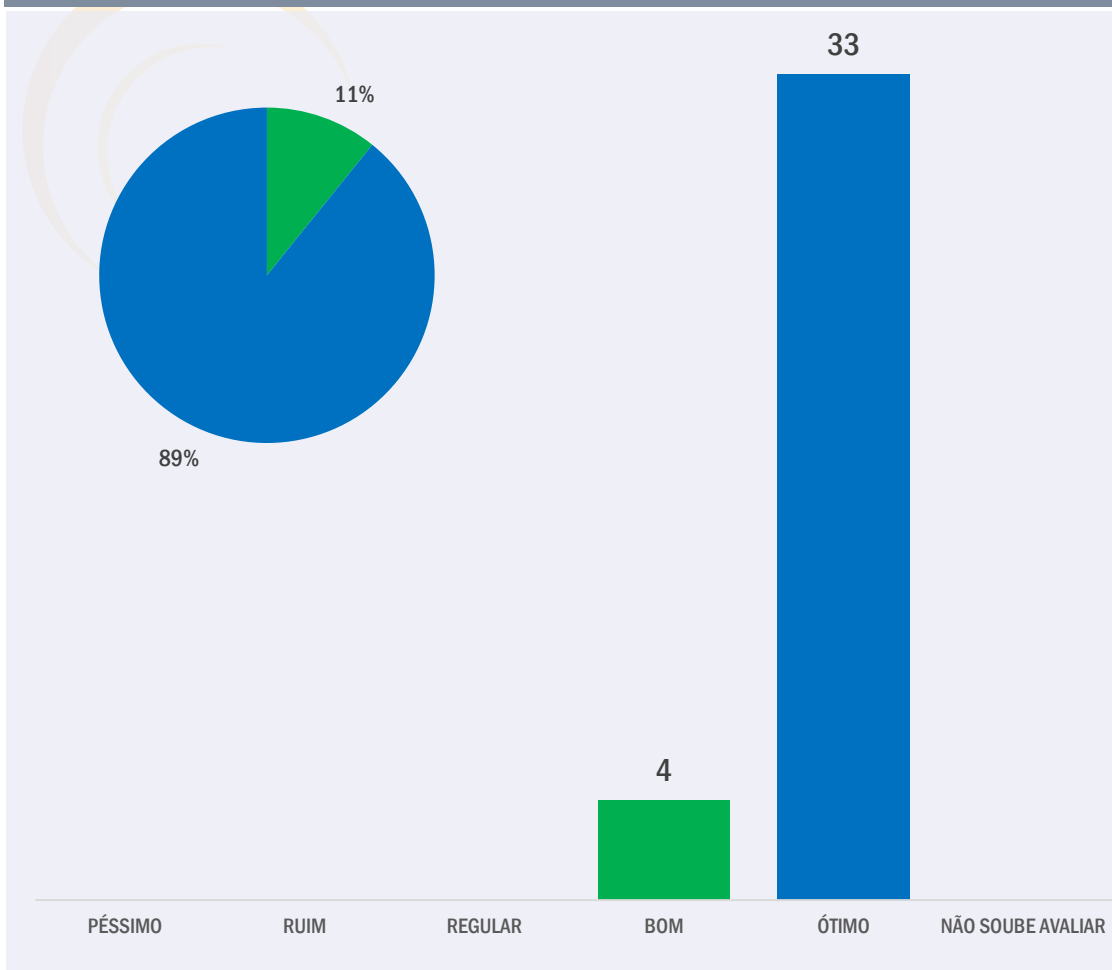


IMAGEM | CREDIBILIDADE

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

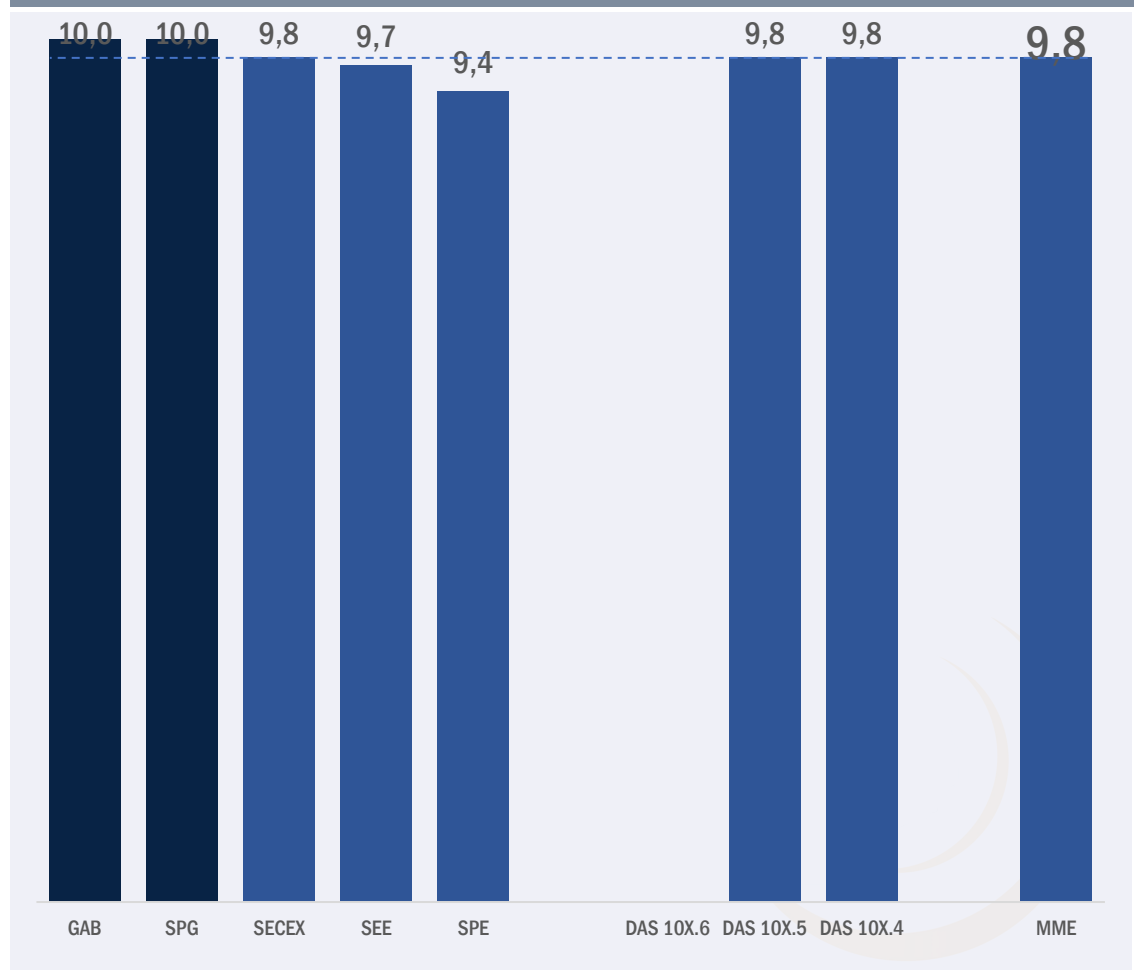
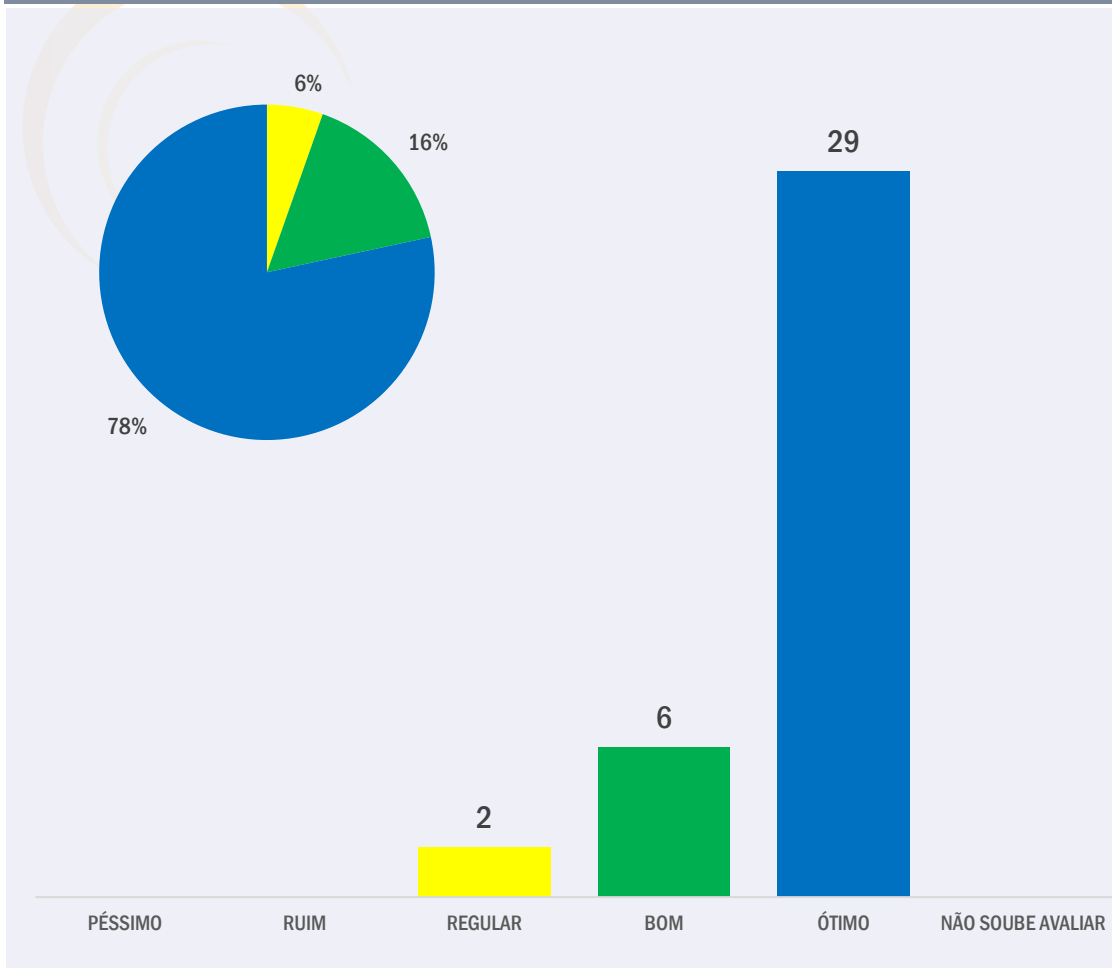


IMAGEM | TRANSPARÊNCIA

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

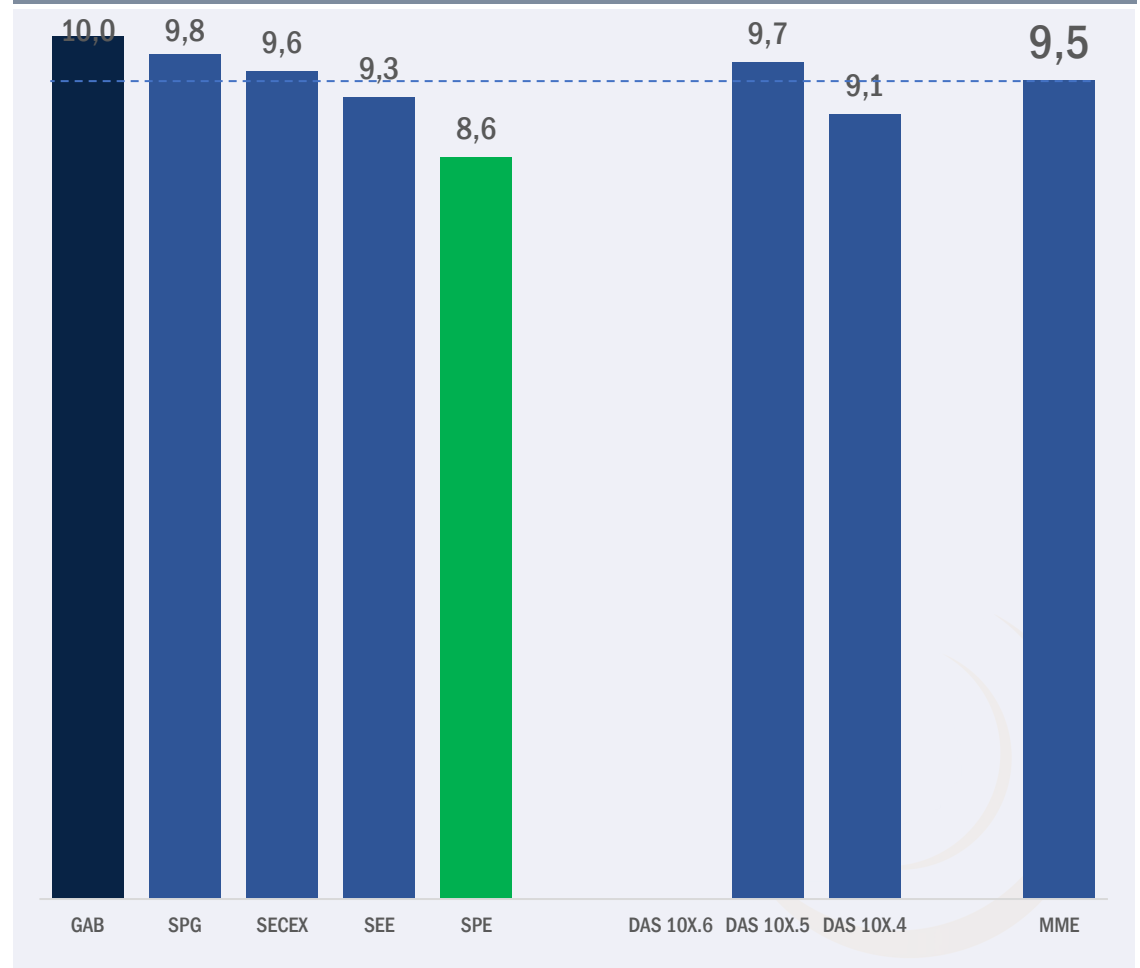
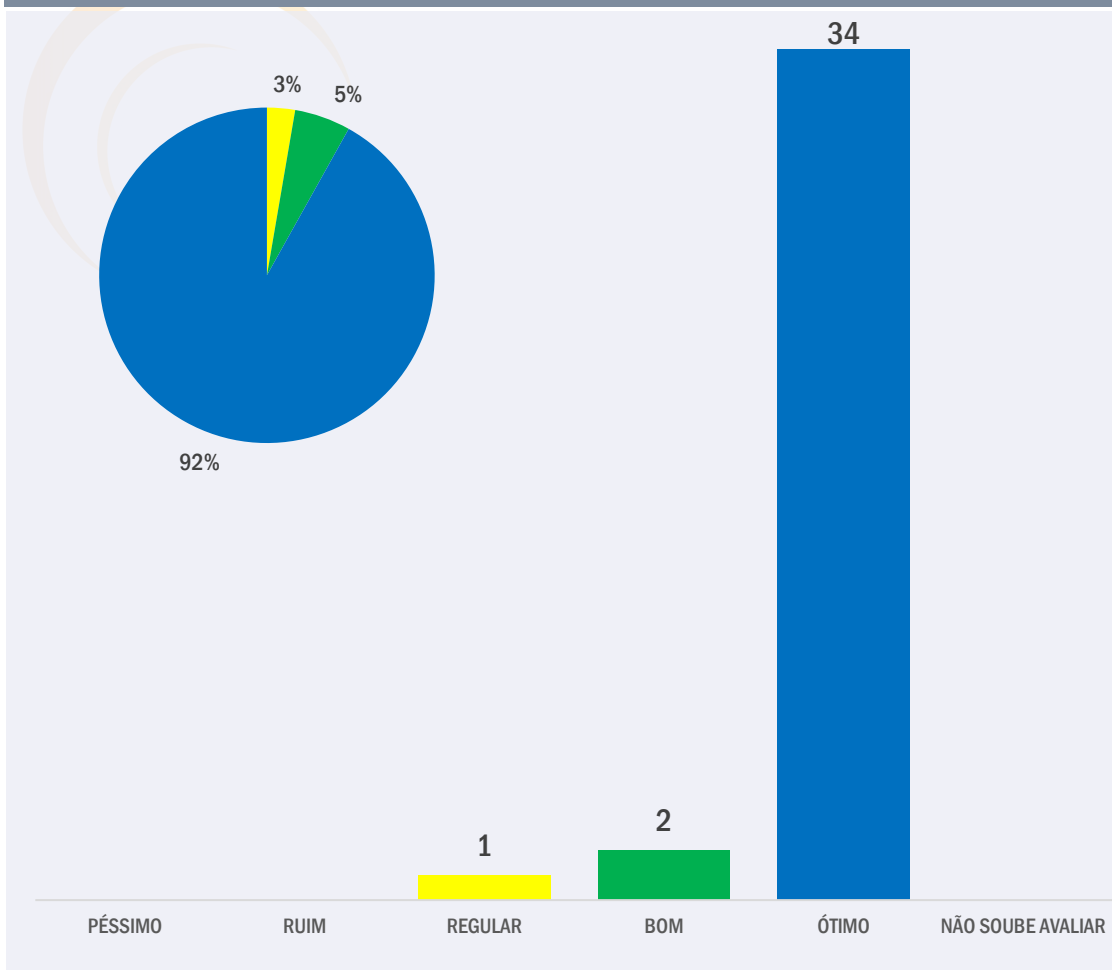


IMAGEM | EXCELÊNCIA TÉCNICA

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

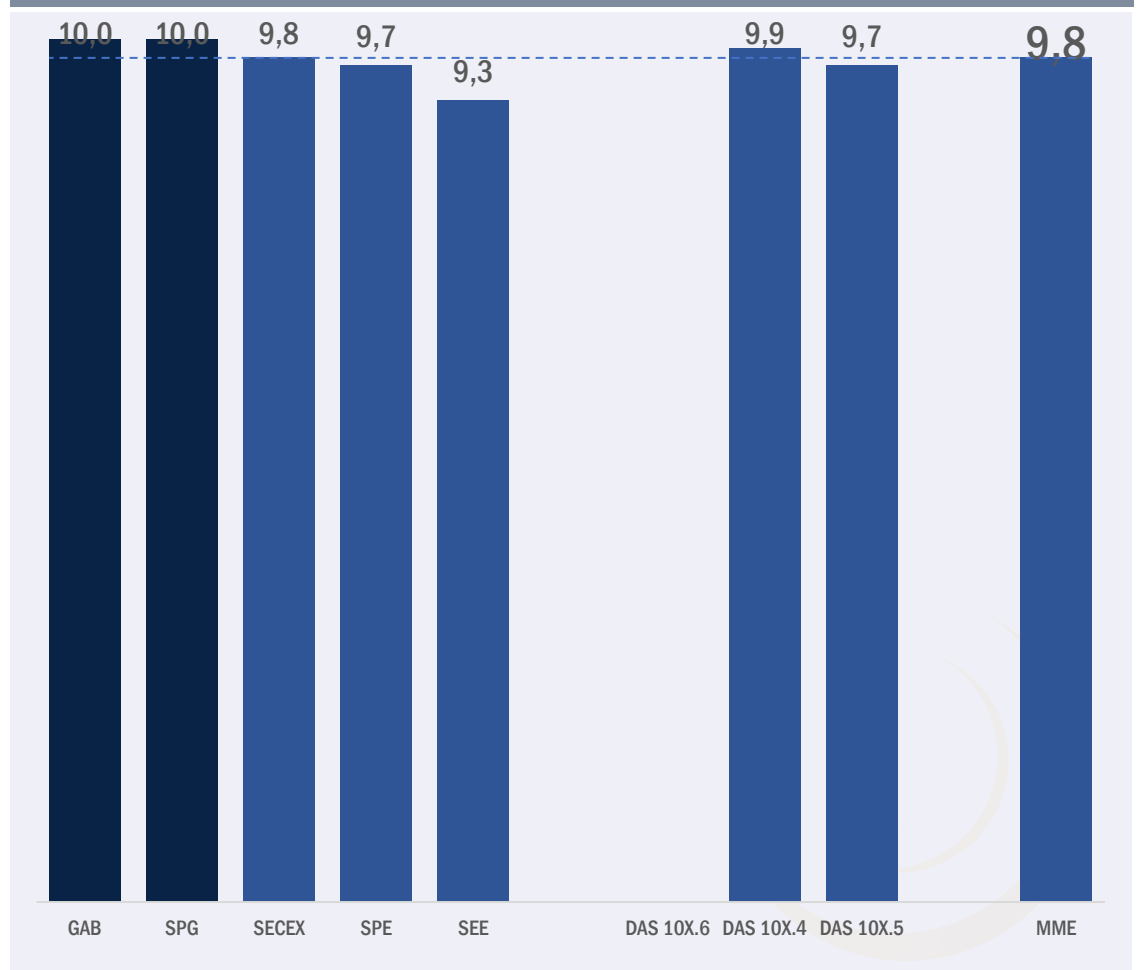
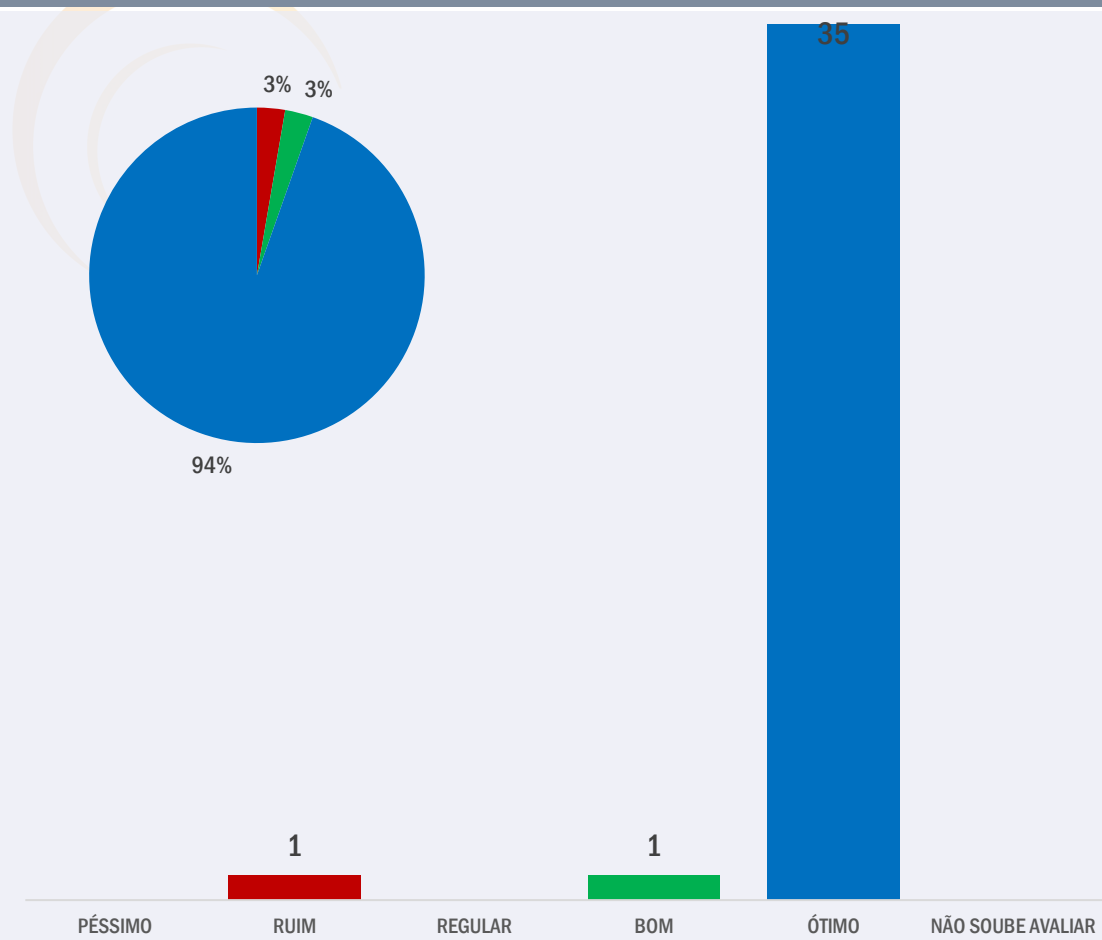


IMAGEM | COMPROMETIMENTO

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

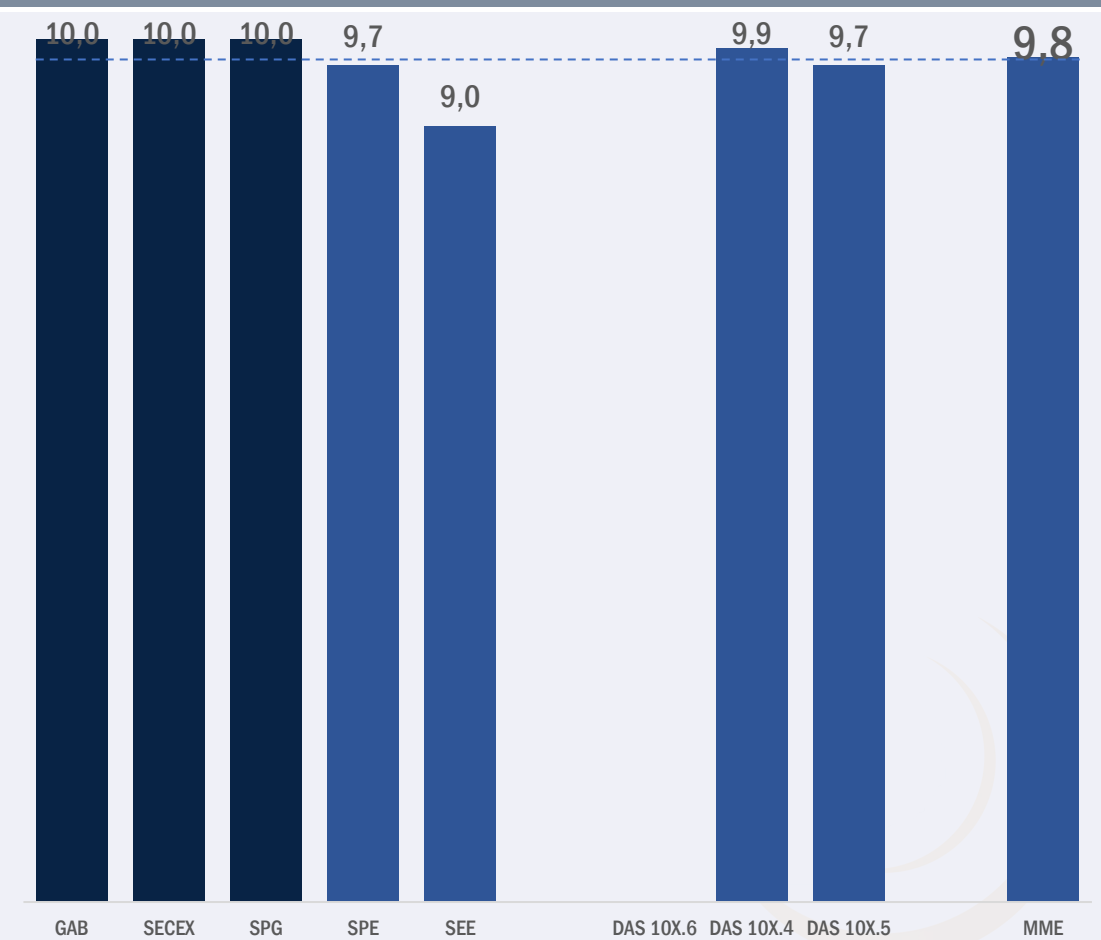
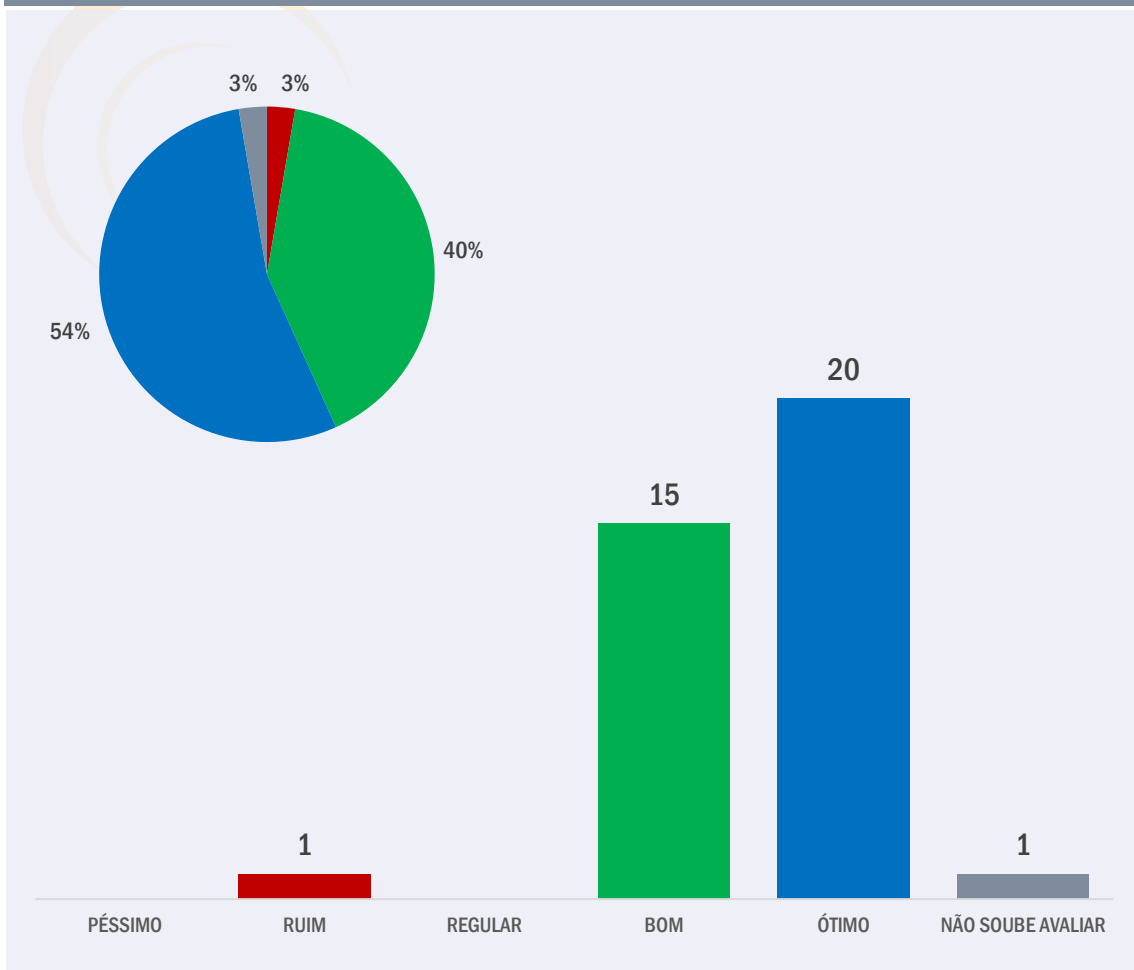


IMAGEM | INOVAÇÃO

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

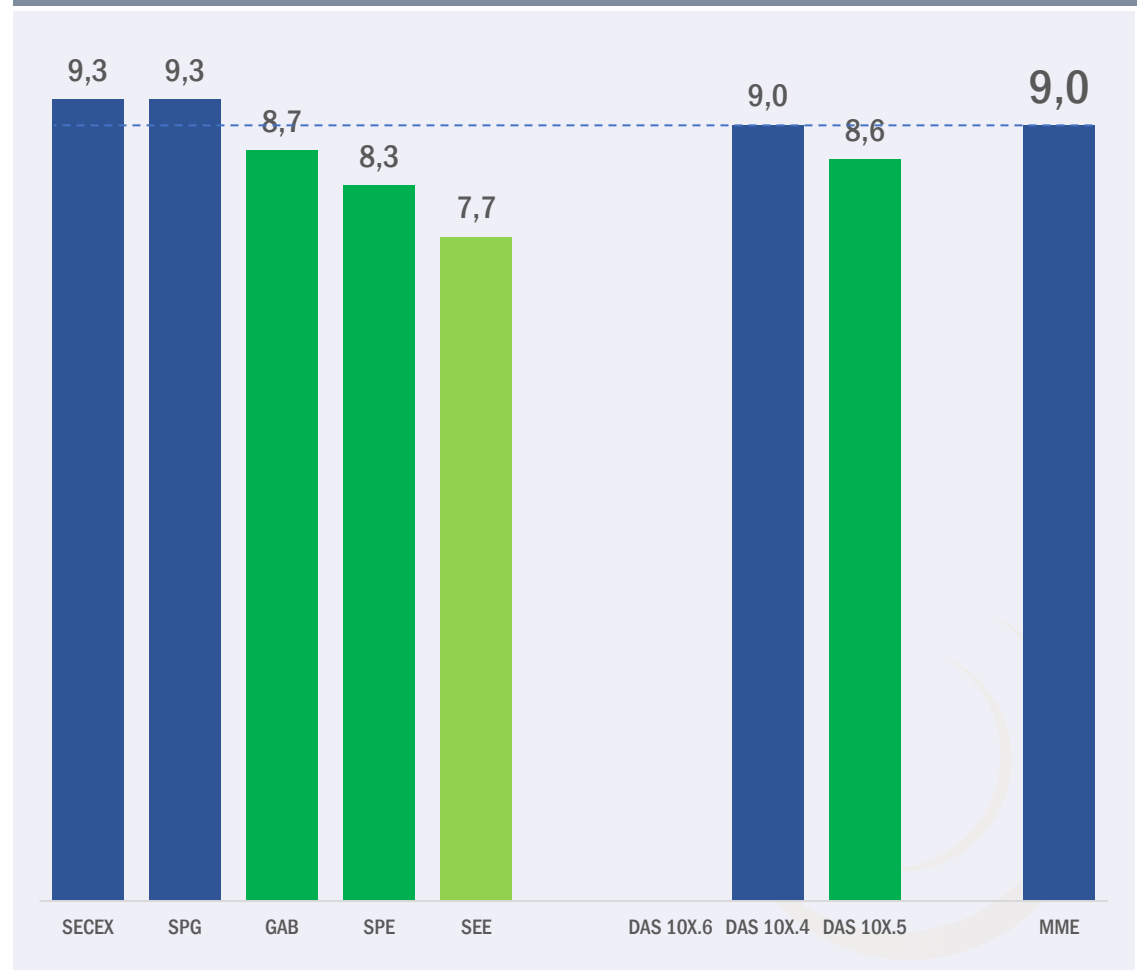
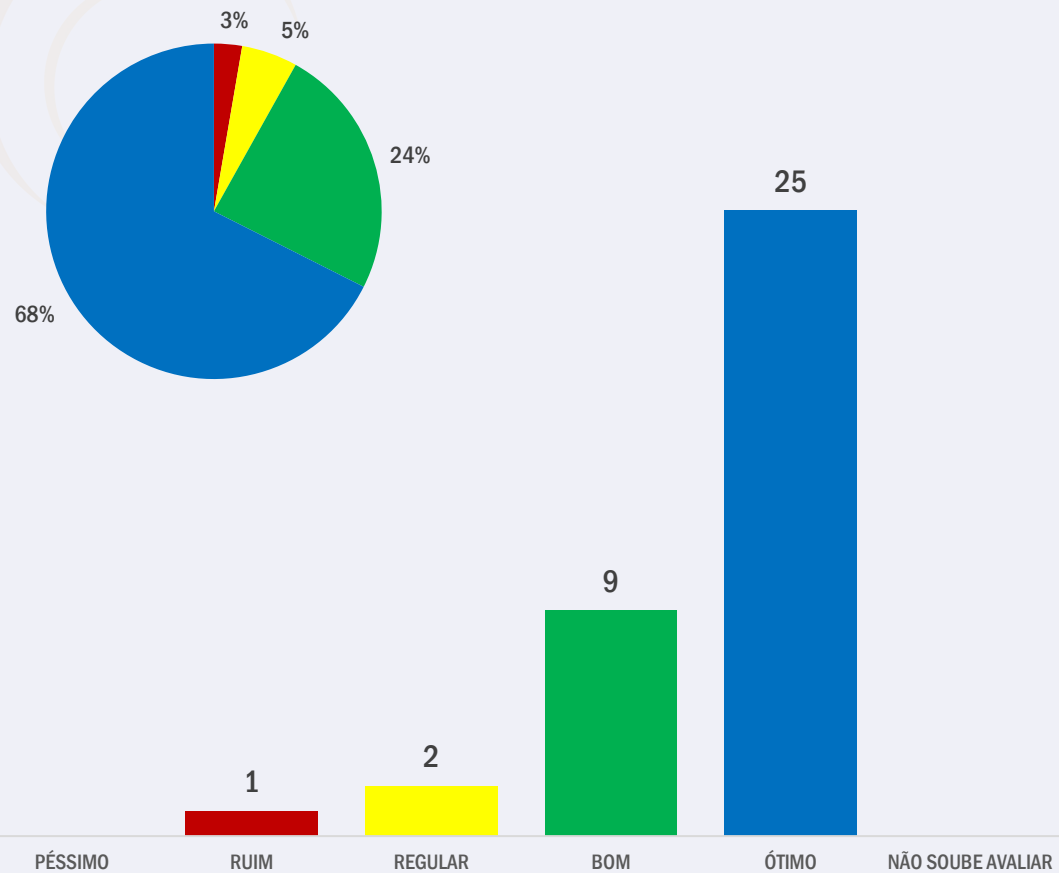


IMAGEM | PROATIVIDADE

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO

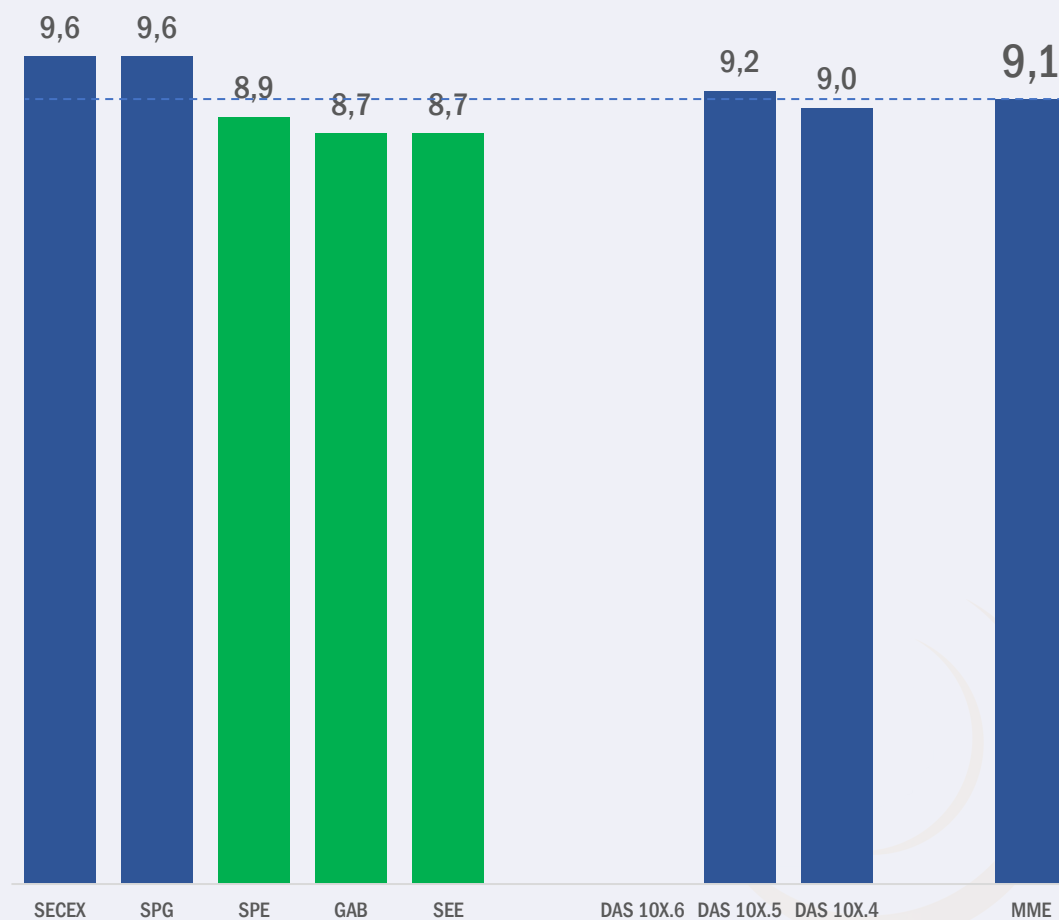
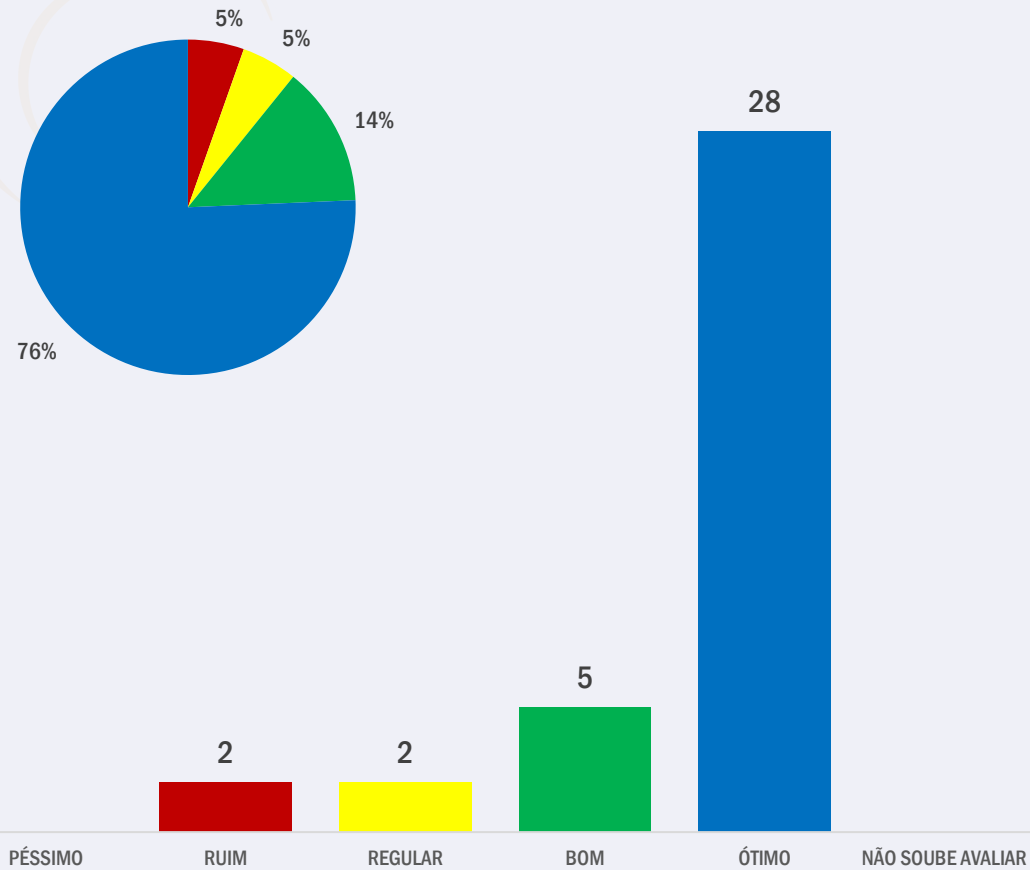
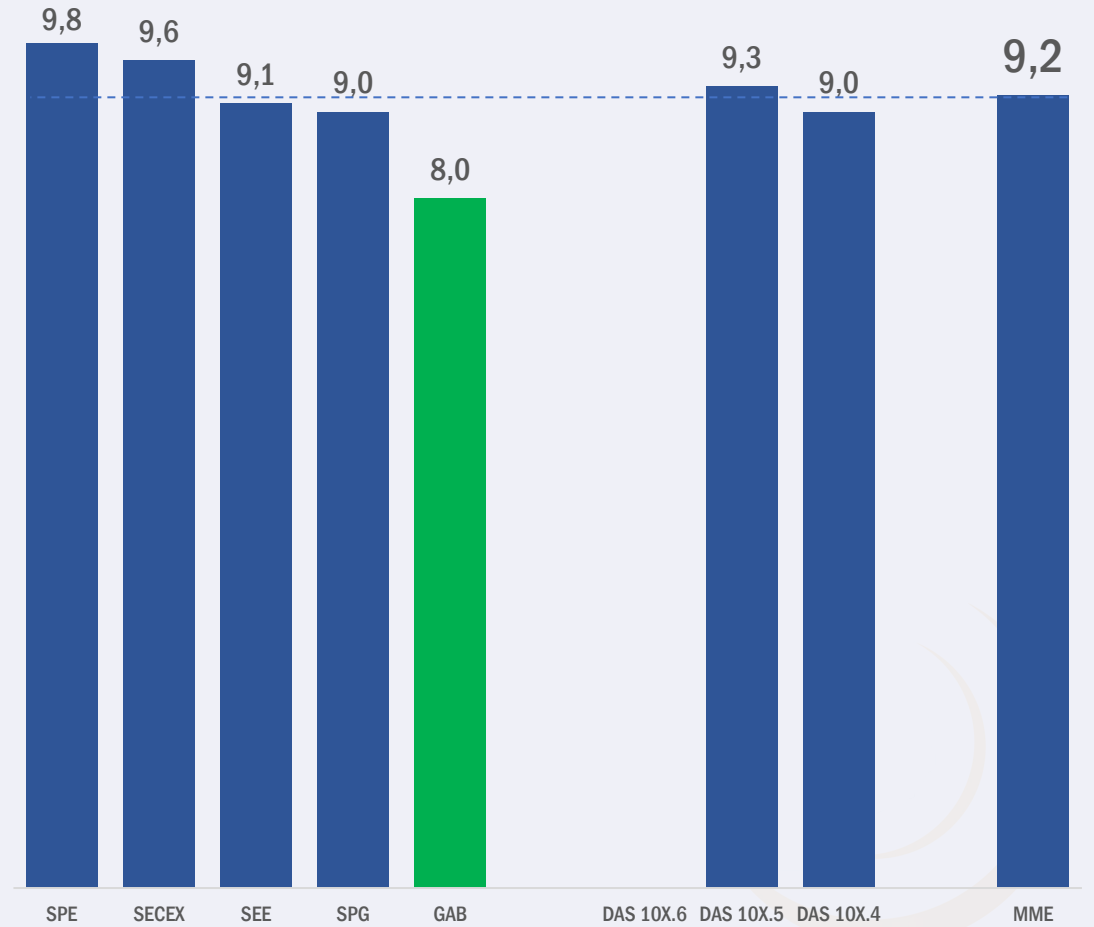


IMAGEM | DIÁLOGO

RESPOSTAS À PESQUISA



CONCEITO



DESTAQUES

No que diz respeito aos produtos e serviços prestados, as autoridades do MME percebem a relevância dos temas (9,7), a qualidade geral (9,3), a contribuição técnica e científica (9,2) e a apresentação visual (9,2) como os aspectos mais fortes. No entanto a EPE precisa aprimorar aspectos relativos à clareza (8,9), objetividade (8,8) e acessibilidade às informações (8,7).

A exceção do critério de relevância dos temas, os demais foram mais mal avaliados pelas autoridades do MME em 2021, quando comparados com os resultados da pesquisa realizada em 2020.

A SPE foi a área do MME que apresentou o pior resultado global (8,6) com relação aos produtos e serviços da EPE. As demais áreas apresentaram resultados bem superiores (9,1-9,3). Como é a secretaria do MME com quem a empresa tem maior relação, acende-se um sinal de alerta para os depoimentos das autoridades respondentes da pesquisa. Os critérios como clareza (8,0), objetividade (8,0), relevância dos temas (9,4), acessibilidade às informações (8,0), contribuição técnica e científica (8,3), apresentação visual (8,7) e qualidade geral (9,1) receberam as piores notas das autoridades da SPE, dentre as demais diretorias, onde os servidores ocupantes de cargos hierárquicos inferiores os avaliaram pior.

Quanto ao aspecto de atendimento, o tempo de resposta foi o mais crítico, recebendo uma avaliação global de 8,5. Cordialidade continua sendo uma força da EPE (9,6). Assim como os produtos e serviços, todos os critérios relativos ao atendimento (tempo de resposta, canais de comunicação e cordialidade) foram mais mal avaliados que na pesquisa realizada em 2020.

A SPE novamente acende um alerta para tempo de resposta, apresentando uma avaliação de 7,4 para

esse critério. No que diz respeito à cordialidade, as autoridades da SPG foram unânimes em descrever como excepcionalmente satisfeitos. Quanto aos canais de comunicação, a SEE foi a que pior avaliou (9,0).

No que se refere à contribuição da EPE para o Setor Energético, as contribuições para o Planejamento Energético Nacional, Política Energética Nacional, Segurança Energética Nacional e Favorecimento das Tomadas de Decisão foram as mais bem avaliadas, com notas gerais acima de 9,0. Os demais critérios possuem avaliações abaixo de 9,0, com destaque para as contribuições da EPE para o Desenvolvimento de Novos Modelos de Negócios (8,0), que foi a mais mal avaliada, assim como em 2020. Dependendo do critério, a percepção de cada área é diferente no ranking, demonstrando que não há um alinhamento institucional na percepção de valor que a EPE tem contribuído para os avanços do Setor Energético.

Por fim, quanto à imagem da empresa, os critérios foram os mais bem avaliados pelas autoridades do MME, onde, na opinião dos servidores, houve melhoria na percepção da transparência, da excelência técnica e do comprometimento. Entretanto, aspectos como proatividade e diálogo foram mais mal avaliados em relação à 2020. Assim como os aspectos referentes à contribuição para o Setor Energético, a percepção de valor da EPE varia entre as áreas do MME. Por exemplo, enquanto a SPE foi a que melhor avaliou Diálogo (9,8), o Gabinete do Ministro – GAB o avaliou com 8,0. Já a Transparência recebeu 10,0 do GAB e 8,6 da SPE, o que ressalta a necessidade de ações pontuais, com vistas a demonstrar os valores da empresa, que podem passar despercebidos ou serem comprometidos por algum fato específico que envolveu o relacionamento entre as duas instituições.



AVALIAÇÃO DO ALCANCE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



MAPA ESTRATÉGICO EPE (2021-2025)

MISSÃO

Realizar estudos e pesquisas de alta qualidade visando subsidiar o Planejamento, o Desenvolvimento e a Política Energética Nacional

VISÃO

Ser uma organização proativa, inovadora e reconhecida por sua excelência técnica em estudos e pesquisas no setor energético

PROPÓSITO

O futuro da energia começa na EPE

SOCIEDADE

Estimular a modernização do ambiente de negócios e dos mecanismos de desenvolvimento da infraestrutura de energia no Brasil

Fortalecer o diálogo com os múltiplos agentes do setor energético e demais partes interessadas, buscando consensos na promoção da transição energética nacional

PROCESSOS FINALÍSTICOS

Aprimorar a indicação de oportunidades de investimento no setor de energia, de forma integrada e isenta, visando à segurança energética nacional

Reduzir a assimetria de informações, favorecendo as tomadas de decisão nos setores de energia

Contribuir para a inovação, a transição energética e o desenvolvimento de novos modelos de negócios no setor energético

Aprimorar o assessoramento ao Ministério de Minas e Energia e às entidades responsáveis pela formulação da Política Energética Nacional

APOIO À GESTÃO

Fortalecer a cultura de governança, visando a consolidação da gestão estratégica, de riscos e integridade, em consonância com as diretrizes governamentais e as melhores práticas do mercado

Aprimorar a gestão do conhecimento, a cultura de inovação e a eficiência corporativa, consolidando instrumentos de gestão e a integração entre as áreas

Fortalecer a infraestrutura de TIC, ampliando as soluções tecnológicas e a entrega de sistemas de informação, suporte a Data Science e processamento de alto desempenho

Aperfeiçoar a gestão de pessoas, mediante a valorização do ser humano, visando o aprimoramento contínuo do conhecimento, a retenção dos talentos e o desenvolvimento gerencial

Aprimorar a gestão orçamentária para incrementar a qualidade do gasto, integrada aos instrumentos de gestão, avançando na obtenção de fontes de financiamento, com vistas a assegurar os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos organizacionais

NOSSOS VALORES

DIÁLOGO . ÉTICA . COMPROMETIMENTO . INOVAÇÃO . RESPEITO AO SER HUMANO



AVALIAÇÃO DO ALCANCE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

MISSÃO

REALIZAR ESTUDOS E PESQUISAS DE ALTA QUALIDADE VISANDO SUBSIDIAR O PLANEJAMENTO, O DESENVOLVIMENTO E A POLÍTICA ENERGÉTICA NACIONAL

PRODUTOS E SERVIÇOS
9,1

CONTRIBUIÇÃO PARA O PLANEJAMENTO ENERGÉTICO NACIONAL
9,6

CONTRIBUIÇÃO PARA A POLÍTICA ENERGÉTICA NACIONAL
9,1

VISÃO

SER UMA ORGANIZAÇÃO PROATIVA, INOVADORA E RECONHECIDA POR SUA EXCELÊNCIA TÉCNICA EM ESTUDOS E PESQUISAS NO SETOR ENERGÉTICO

PROATIVIDADE
9,1

INOVAÇÃO
9,0

EXCELÊNCIA TÉCNICA
9,8

VALORES

COMPROMETIMENTO | DIÁLOGO | ÉTICA | INOVAÇÃO | RESPEITO AO SER HUMANO

COMPROMETIMENTO
9,8

DIÁLOGO
9,2

ÉTICA (CREDIBILIDADE E TRANSPARÊNCIA)
9,6

INOVAÇÃO
9,0

CORDIALIDADE
9,6

OBJETIVO ESTRATÉGICO S01

ESTIMULAR A MODERNIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS E DOS MECANISMOS DE DESENVOLVIMENTO DA INFRAESTRUTURA DE ENERGIA NO BRASIL

CONTRIBUIÇÃO PARA A MODERNIZAÇÃO DO AMBIENTE DE NEGÓCIOS NO BRASIL
8,3

CONTRIBUIÇÃO PARA OS MECANISMOS DE DESENVOLVIMENTO DA INFRAESTRUTURA DE ENERGIA NO BRASIL
8,4

OBJETIVO ESTRATÉGICO S02

FORTALECER O DIÁLOGO COM OS MÚLTIPLOS AGENTES DO SETOR ENERGÉTICO E DEMAIS PARTES INTERESSADAS, BUSCANDO CONSENSOS NA PROMOÇÃO DA TRANSIÇÃO ENERGÉTICA NACIONAL

CONTRIBUIÇÃO PARA O FORTALECIMENTO DO DIÁLOGO COM OS MÚLTIPLOS AGENTES DO SETOR ENERGÉTICO E DEMAIS PARTES INTERESSADAS
8,9

CONTRIBUIÇÃO PARA A BUSCA DE CONSENSOS NA PROMOÇÃO DA TRANSIÇÃO ENERGÉTICA NACIONAL
8,8

AVALIAÇÃO DO ALCANCE DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO PF01

APRIMORAR A INDICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE INVESTIMENTO NO SETOR DE ENERGIA, DE FORMA INTEGRADA E ISENTA, VISANDO À SEGURANÇA ENERGÉTICA NACIONAL

CONTRIBUIÇÃO PARA O APRIMORAMENTO DA INDICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE INVESTIMENTO NO SETOR DE ENERGIA
8,3

CONTRIBUIÇÃO DE FORMA ISENTA (CREDIBILIDADE)
9,8

CONTRIBUIÇÃO PARA A SEGURANÇA ENERGÉTICA NACIONAL
9,0

OBJETIVO ESTRATÉGICO PF02

REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES, FAVORECENDO AS TOMADAS DE DECISÃO NOS SETORES DE ENERGIA

CONTRIBUIÇÃO PARA A REDUÇÃO DA ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES
9,0

CONTRIBUIÇÃO PARA O FAVORECIMENTO DAS TOMADAS DE DECISÃO NOS SETORES DE ENERGIA
9,1

OBJETIVO ESTRATÉGICO PF03

CONTRIBUIR PARA A INOVAÇÃO, A TRANSIÇÃO ENERGÉTICA E O DESENVOLVIMENTO DE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS NO SETOR ENERGÉTICO

CONTRIBUIÇÃO PARA A INOVAÇÃO E TRANSIÇÃO ENERGÉTICA
8,8

CONTRIBUIÇÃO PARA A REDUÇÃO DA INTENSIDADE DE CARBONO
8,4

CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS NO SETOR ENERGÉTICO
8,0

OBJETIVO ESTRATÉGICO PF04

APRIMORAR O ASSESSORAMENTO AO MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA E ÀS ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA FORMULAÇÃO DA POLÍTICA ENERGÉTICA NACIONAL

ASSESSORAMENTO AO MME E ÀS ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA FORMULAÇÃO DA POLÍTICA ENERGÉTICA NACIONAL
9,2



CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante destacar que os resultados alcançados nesta pesquisa demonstram que, na visão do Ministério de Minas e Energia – MME, principal parte interessada da Empresa de Pesquisa Energética – EPE e órgão que a supervisiona, a missão da empresa está sendo cumprida e que seus valores estão sendo percebidos externamente. Da mesma forma, a EPE caminha no sentido de alcançar sua visão dentro da Estratégia de Longo Prazo: Planejamento Estratégico Institucional – PEI para o ciclo 2021-2025.

No que diz respeito aos objetivos estratégicos definidos no PEI 2021-2025, em especial aqueles ligados às Perspectiva da Sociedade e Perspectiva dos Processos Finalísticos, o resultado da pesquisa demonstra que, na visão do MME, a EPE também se encontra nesta rota de alcance, estando, inclusive, próxima ao resultado de excelência. A continuidade das ações da empresa no âmbito dos Planos de Negócios Anuais – PNA e dos Planos Estratégicos de Longo Prazo - PLP serão responsáveis pela manutenção ou aumento dos níveis de satisfação obtidos.

É importante destacar que, para uma melhor aferição do alcance da visão e dos objetivos estratégicos do PEI 2021-2025, é importante combinar os resultados desta pesquisa com aqueles de uma pesquisa de satisfação e imagem cujo público-alvo são as demais partes interessadas da EPE, como, por exemplo, investidores, associações setoriais, academia, outros órgãos públicos ou de interesse público etc.

Além disso, para fins de aferição da efetividade e eficácia do PEI 2021-2025 e demais instrumentos de Gestão Estratégica da EPE, é essencial completar a análise com o resultado da execução

física e orçamentária das ações previstas no Plano de Negócios – PN 2021, que demonstram se houve êxito ou não dos planos táticos da EPE, com vistas ao alcance da visão e dos objetivos estratégicos do PEI.

Acredita-se que os resultados da Pesquisa de Satisfação e Imagem do MME com a EPE tenham atendido aos objetivos propostos, quais sejam:

- Avaliar o alcance da visão e dos objetivos estratégicos da EPE, no âmbito do PEI 2021-2025, 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.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa quantitativa, assim como os depoimentos coletados das autoridades do MME, trazem evidências do relacionamento entre as duas instituições, demonstrando a necessidade de esforços com vistas ao aprimoramento da relação institucional, alinhados ao objetivo estratégico de “aprimorar o assessoramento ao Ministério de Minas e Energia e às entidades responsáveis pela formulação da política energética nacional”.

Por fim, recomenda-se a manutenção da realização desta pesquisa anualmente, o que possibilitará a Alta Administração da EPE avaliar a eficácia das ações implementadas na melhoria dos indicadores associados ao Plano Estratégico de Longo Prazo – PLP.



2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM DO MME COM A EPE

CICLO 2021-2025

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL