

Pesquisa de Satisfação dos agentes

Março 2021

Introdução

Metodologia: pesquisa quantitativa

Forma de coleta: *online* (autopreenchimento) → *mailing* preparado pelo ONS.

Período de coleta: 19/10 a 03/12/2020.

Público-alvo:

- Comercialização;
- Consumidor livre/ Potencialmente Livre;
- Distribuição;
- Geração;
- Transmissão;
- Outros agentes, quais sejam: Agente do Setor; Empresa do Setor; Federações/ Associações; e instituições setoriais



Os resultados da pesquisa também são apresentados para os grupos “Conselheiro”, “Associado” e “Não associado”.



- Mensurar a **impressão geral** dos representantes dos agentes do setor elétrico sobre o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).
- Avaliar a **imagem** do ONS, por atributos.
- Coletar a **satisfação geral** dos agentes com a instituição.
- Apresentar o **desempenho dos indicadores de forma comparativa** ao obtido nas edições anteriores da pesquisa.

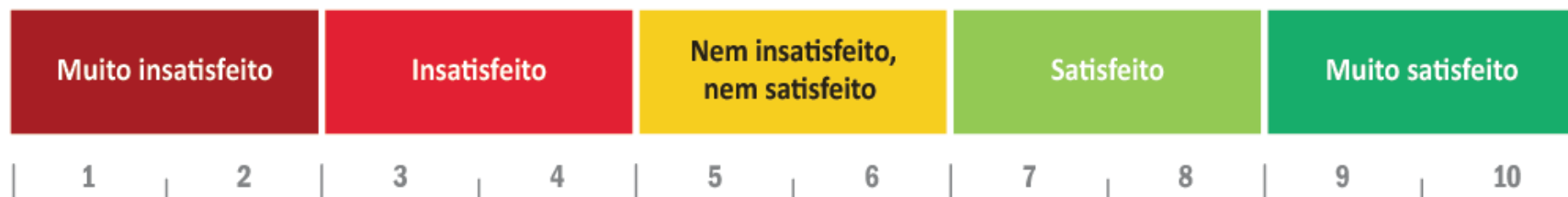
Categorias	Total Mailing	Amostra obtida	M.E.
Agente do Setor	600	56	12,5%
Federações/ Associações Representativas	106	26	16,7%
Instituições Setoriais	535	46	14,0%
Empresa do setor	325	28	17,7%
Transmissor	1.240	172	7,0%
Conselheiro	40	24	12,0%
Comercializador	524	86	10,0%
Consumidor livre/ Potencialmente Livre	1.032	114	10,0%
Distribuidor	1.792	185	7,0%
Gerador	1.536	173	7,0%
TOTAL	7.730	910	3,0%

Associados: 515 casos (ME = 4,2%)

Não associados: 371 casos (ME = 5,1%)

Metodologia

- Neste estudo, fatores e atributos são variáveis, ou seja, são conceitos aos quais se atribuem valores. Assim, considerando uma escala de 10 pontos, atribui-se valores de 1 a 10 a cada um dos temas colocados em avaliação, o que permite ao agente apontar o quanto está satisfeito ou insatisfeito (ou o quanto concorda ou discorda) com determinado conteúdo avaliado.
 - De posse de tais dados, é possível calcular o grau com cada um dos fatores e atributos avaliados.
- Observe na imagem a seguir a escala de avaliação apresentada aos agentes e utilizada para mensurar a sua satisfação. Esta é uma escala de 10 pontos, que varia de “muito insatisfeito”, “discorda totalmente” ou “muito negativa” (nota 1) a “muito satisfeito”, “concorda totalmente” ou “muito positiva” (nota 10).



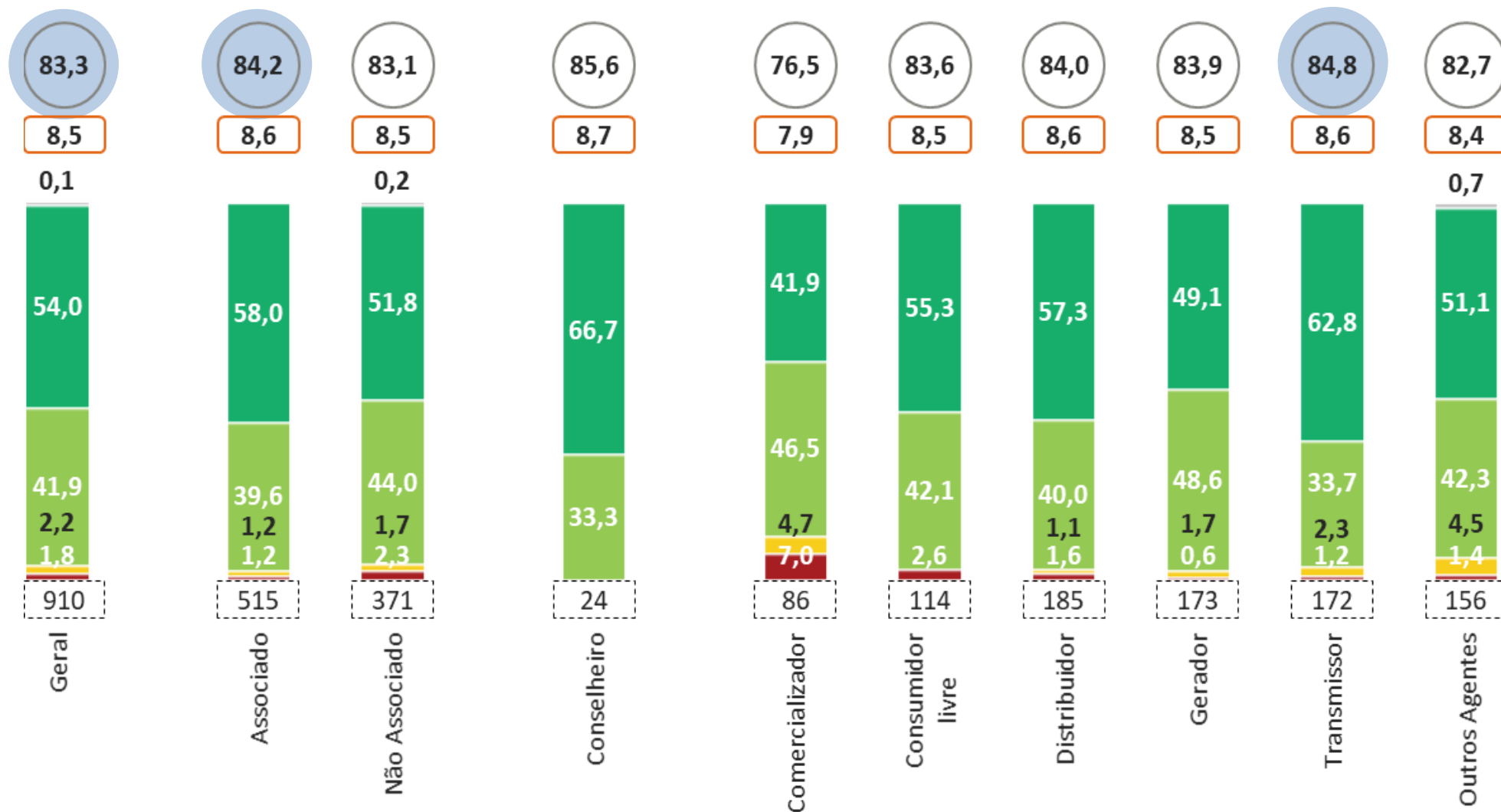
- A partir dessa escala, obtém-se o número absoluto e o número relativo de respostas em cada um dos pontos de resposta (1 a 10). Assim, a soma desses contingentes é 100%, considerando ainda os que não souberam (NS) ou não quiseram responder (NR).



Imagem do ONS

Impressão geral – resultado geral e por agentes

Impressão geral (%)



■ Muito negativa/ negativa

■ Nem positiva, nem negativa

■ Positiva

■ Muito positiva

■ NS/ NR

○ Média: média aritmética simples.

○ Grau:

[-] Base (n) Base: 100%

Impressão geral – série histórica

Impressão geral (%)	2018	2019	2020	Diferença (2020 - 2019)
Geral	81,7	81,7	83,3	1,6
Associado	82,0	81,3	84,2	3,0
Não Associado	80,6	82,1	83,1	1,0
Conselheiro	85,2	84,3	85,6	1,4
Comercializador	74,4	78,9	76,5	-2,5
Consumidor livre	81,0	80,6	83,6	3,0
Distribuidor	81,6	80,5	84,0	3,5
Gerador	82,9	83,8	83,9	0,1
Transmissor	82,8	83,0	84,8	1,8
Outros Agentes	-	81,3	82,7	1,4

- Otimização dos recursos
- Credibilidade
- Imparcialidade
- Transparência
- Excelência técnica
- Autonomia
- Foco no Interesse público



- Integração
- Eficiência
- Adaptabilidade
- Proatividade
- Inovação
- Modernização

Imagem – Resultado Geral

	Geral	Associado	Não Associado	Conselheiro	Comercializador	Consumidor livre	Distribuidor	Gerador	Transmissor	Outros Agentes
Concordância com os atributos de imagem										
Otimização dos recursos	89,1	88,5	89,9	96,8	87,2	91,0	87,0	89,5	89,3	90,1
Credibilidade	88,0	89,1	87,9	91,2	82,0	89,4	87,9	88,4	89,3	87,7
Imparcialidade	81,0	82,3	81,2	86,1	72,6	83,8	80,4	82,6	80,7	81,2
Transparência	80,3	81,3	80,3	85,2	67,3	82,9	80,5	81,5	81,1	80,6
Excelência técnica	87,4	86,9	87,1	93,1	83,5	87,0	87,2	86,4	88,1	89,5
Autonomia	80,0	80,5	81,6	80,1	73,9	81,5	79,9	82,9	79,6	78,6
Foco no interesse público	82,9	83,6	83,6	88,9	77,0	85,3	81,9	84,3	83,5	82,6
Integração	84,8	85,2	85,5	85,6	76,1	86,4	84,7	85,5	85,7	85,5
Eficiência	79,5	81,8	78,9	85,5	71,9	81,3	79,6	82,9	80,1	76,7
Adaptação a novos cenários	81,6	83,2	82,3	81,9	72,5	82,6	81,8	83,0	83,0	81,2
Proatividade	80,3	81,4	80,3	83,3	70,0	80,9	80,1	81,4	82,8	80,7
Inovadora	77,5	77,9	78,4	78,7	66,4	76,5	77,4	79,0	80,0	78,4
Modernização	81,1	81,7	82,4	83,8	72,1	81,5	80,2	83,2	83,6	80,8
Concordância com os atributos de imagem	82,6	83,4	83,1	86,2	74,9	83,9	82,2	84,0	83,7	82,8
Base (n):	910	515	371	24	86	114	185	173	172	156

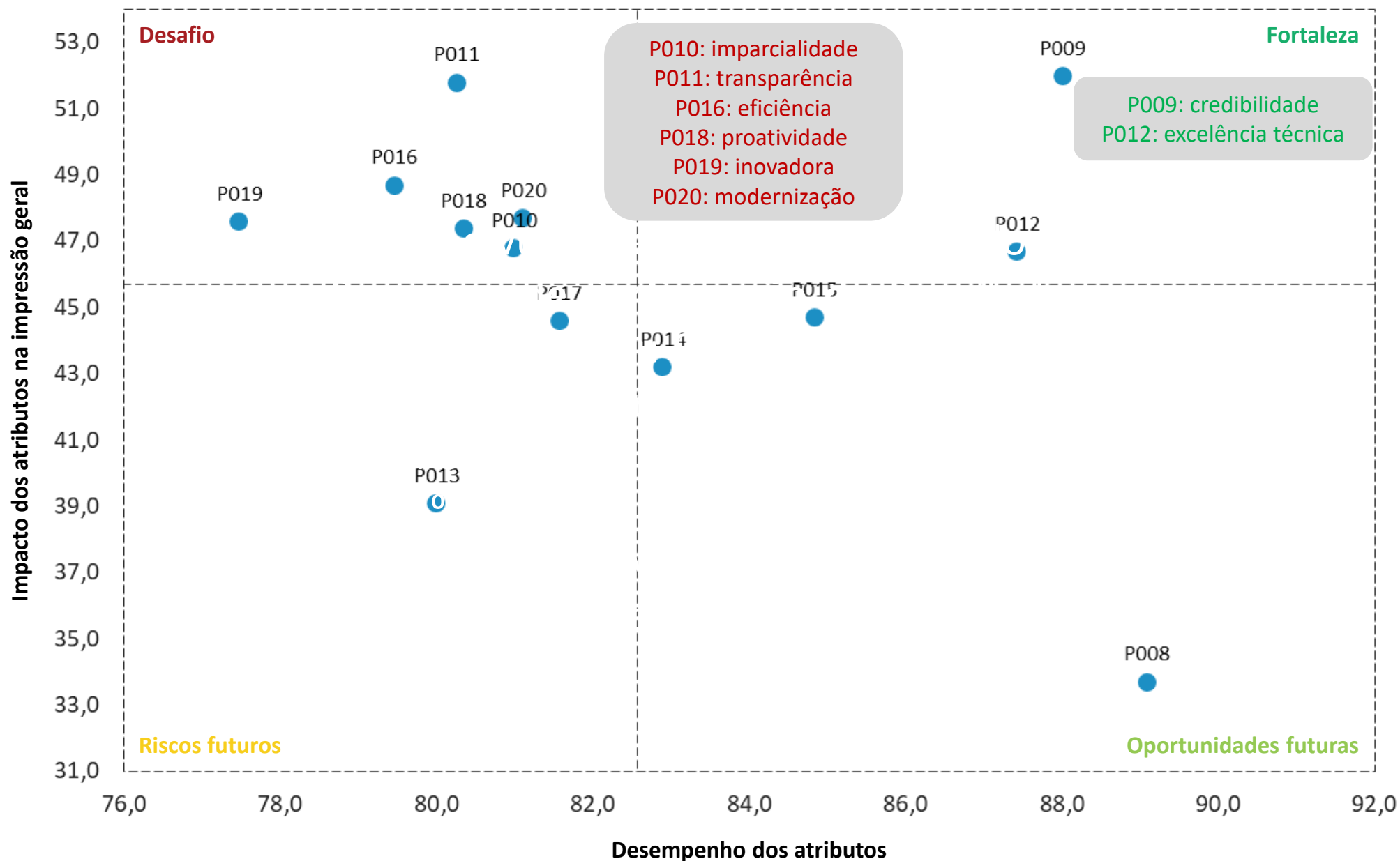
Base: 100%

Imagem – resultado geral: série histórica

ATRIBUTOS DE IMAGEM	2018	2019	2020	Diferença (2020 - 2019)
Otimização dos recursos	85,3	85,8	89,1	3,3
Credibilidade	83,9	83,6	88,0	4,4
Imparcialidade	75,6	74,2	81,0	6,8
Transparência	73,4	73,6	80,3	6,6
Excelência técnica	81,4	82,8	87,4	4,6
Autonomia	72,6	72,6	80,0	7,4
Foco no interesse público	79,1	76,7	82,9	6,2
Integração	79,8	78,5	84,8	6,4
Eficiência	70,8	73,0	79,5	6,5
Adaptação a novos cenários	76,0	74,4	81,6	7,2
Proatividade	68,1	73,4	80,3	6,9
Inovadora	68,7	68,6	77,5	8,9
Modernização	-	-	81,1	-
Concordância com atributos de imagem	76,2	76,4	82,6	6,1

Imagem – resultado geral: matriz

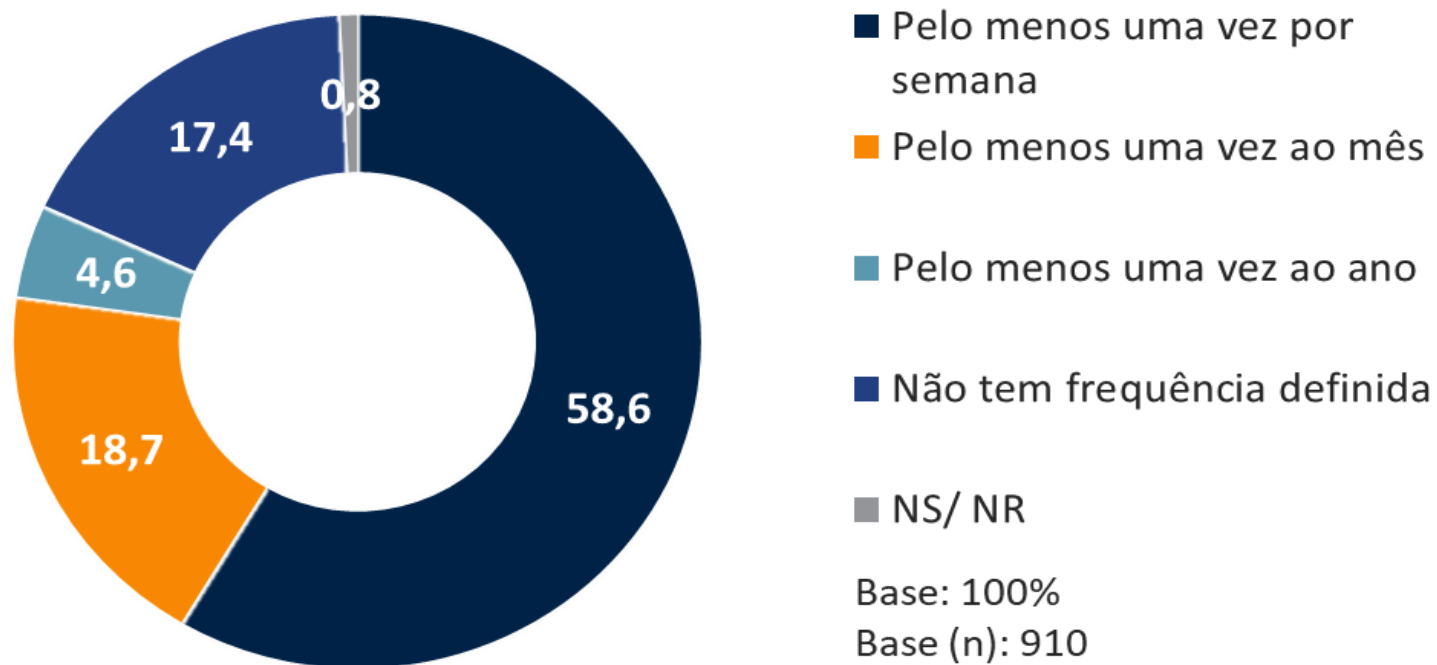
Matriz de identificação dos temas a serem trabalhados



Relacionamento

Frequência de contato com o ONS – resultado geral

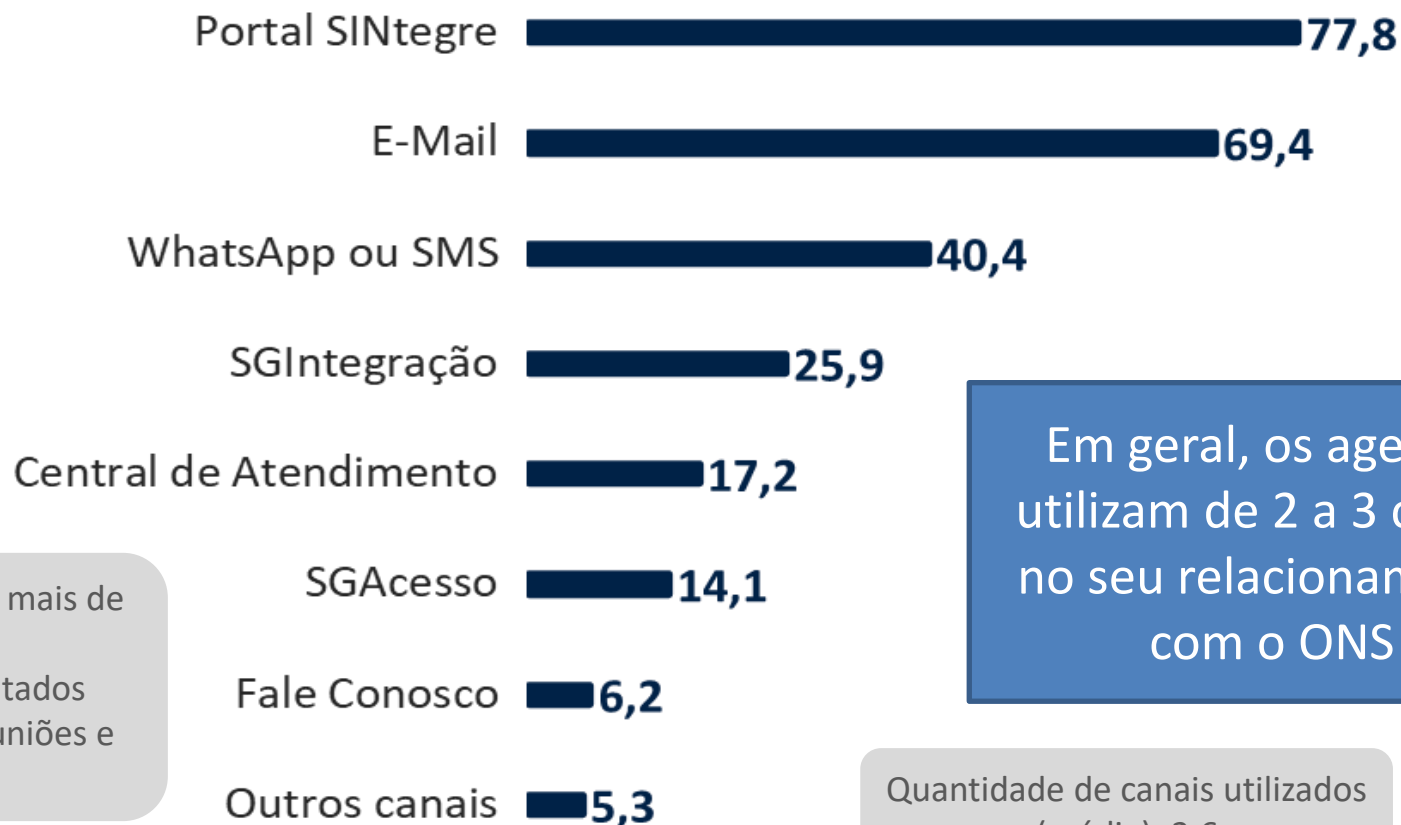
Frequência de contato com o ONS (%)



Resultado bastante similar ao observado na edição 2019 da pesquisa.

Canais utilizados no contato com o ONS – resultado geral

Canais de relacionamento com o ONS (%)



Os agentes puderam assinalar mais de um canal de contato. Dentro os “outros canais” citados estão, por exemplo, carta, reuniões e site.

Em geral, os agentes utilizam de 2 a 3 canais no seu relacionamento com o ONS

Quantidade de canais utilizados (média): 2,6

Base: 100%
Base (n): 910

Relacionamento: satisfação geral (%)- resultado geral e por recortes

	Geral	Associado	Não Associado	Conselheiro	Comercializador	Consumidor livre	Distribuidor	Gerador	Transmissor	Outros Agentes
Satisfação geral - relacionamento										
Facilidade p/ entrar em contato	80,7	82,0	78,1	90,7	70,0	79,6	83,1	81,4	79,6	82,3
Gentileza e disposição dos técnicos	87,2	89,1	84,5	93,1	78,2	86,5	87,9	87,2	88,0	89,0
Clareza e precisão das respostas	83,3	84,3	82,4	87,5	71,3	83,6	83,7	84,0	84,3	84,8
Retorno dado pelo ONS	82,2	82,6	81,3	85,2	70,7	81,8	83,5	82,9	82,5	83,3
Prazo informado	81,4	82,5	80,6	85,0	69,7	80,6	81,1	83,7	81,8	83,6
Cumprimento do prazo	82,8	83,2	80,8	87,4	72,7	83,1	84,3	83,9	81,5	84,0
Solução definitiva	82,0	82,2	80,8	84,5	73,1	81,8	82,4	84,0	80,8	83,4
Satisfação geral - relacionamento	82,7	83,3	81,7	86,1	71,2	82,8	85,0	83,1	82,9	83,2
Base (n):	910	515	371	24	86	114	185	173	172	156

Base: 100%

Atuação

Atuação do ONS – resultado geral e por recortes

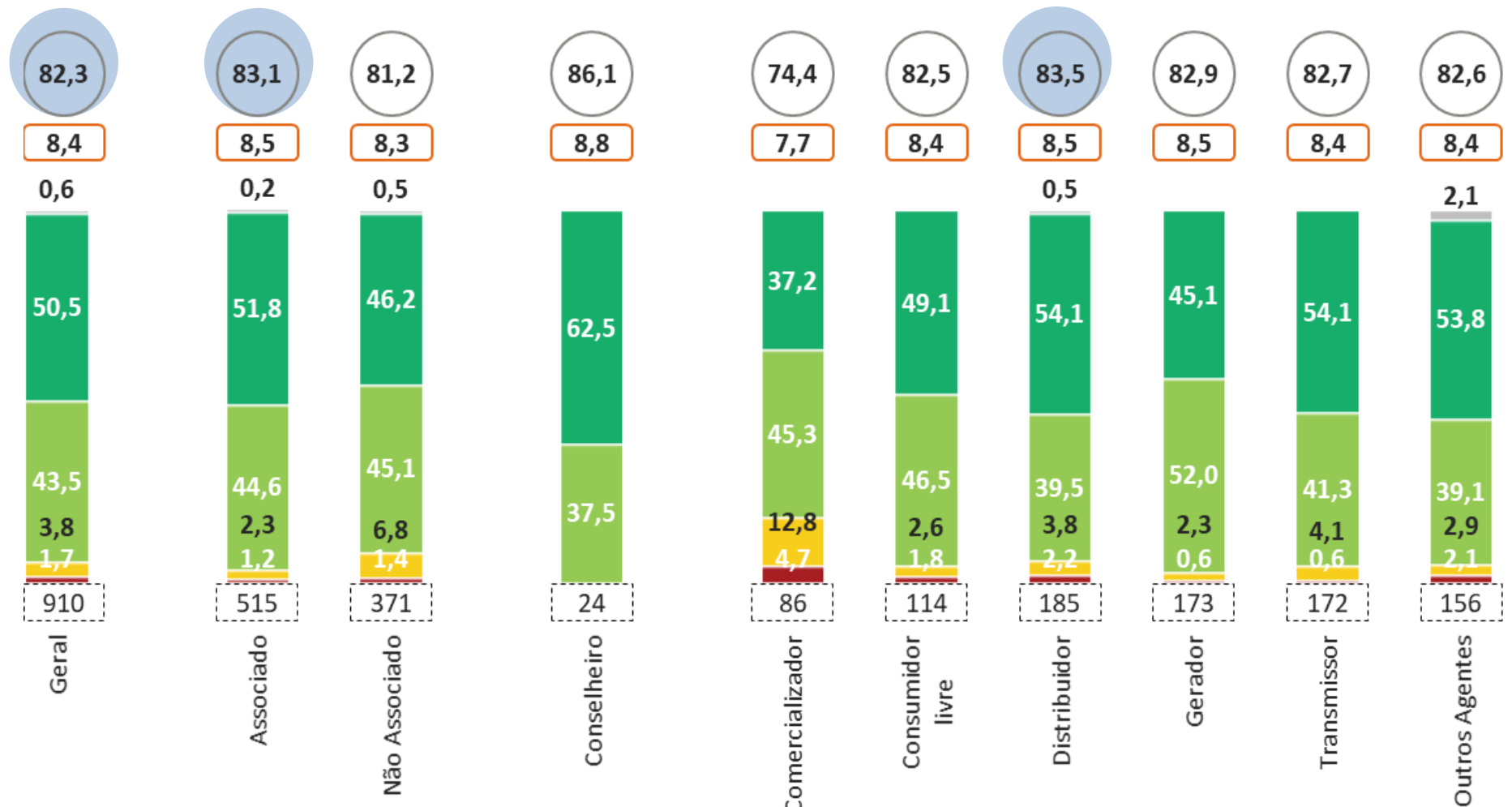
	Geral	Associado	Não Associado	Conselheiro	Comercializador	Consumidor livre	Distribuidor	Gerador	Transmissor	Outros Agentes
Concordância com a atuação do ONS										
Ações para facilitar as rotinas operacionais	79,7	80,5	80,0	87,0	74,7	78,4	79,7	80,1	79,0	82,3
Ações em prol da transparência	80,0	81,1	80,3	87,5	72,1	79,6	80,0	80,4	80,1	82,3
Concordância com a atuação do ONS	79,8	80,8	80,2	87,3	73,3	79,1	79,7	80,2	79,6	82,3
Base (n):	910	515	371	24	86	114	185	173	172	156

Base: 100%

Satisfação Geral

Satisfação geral – resultado geral e por recortes

Satisfação geral com o ONS (%)



■ Muito insatisfeito/ insatisfeito

■ Nem satisfeito, nem insatisfeito

■ Satisfeito

■ Muito satisfeito

■ NS/ NR

□ Média: média aritmética simples.

○ Grau:

□ Base (n) Base: 100%

Satisfação geral – série histórica

SATISFAÇÃO GERAL FINAL	2018	2019	2020	Diferença (2020 - 2019)
Geral	79,3	79,0	82,3	3,3
Associado	80,0	79,3	83,1	3,8
Não Associado	77,4	78,5	81,2	2,7
Conselheiro	83,3	81,5	86,1	4,6
Comercializador	70,7	72,9	74,4	1,5
Consumidor livre	79,9	76,6	82,5	5,8
Distribuidor	79,4	78,0	83,5	5,5
Gerador	80,7	82,2	82,9	0,7
Transmissor	79,9	81,0	82,7	1,7
Outros Agentes	-	78,7	82,6	3,9

FIM