GESEL 20 anos
Grupo de Estudos do Setor Elétrico
UFRJ

Projeto de P&D
Instrumentalização e Sistematização da Capacitação para Conselhos de Consumidores

12 de Abril de 2018

Agenda

01 **Contexto da pesquisa de opinião**

02 **Detalhamento da Etapa 1**

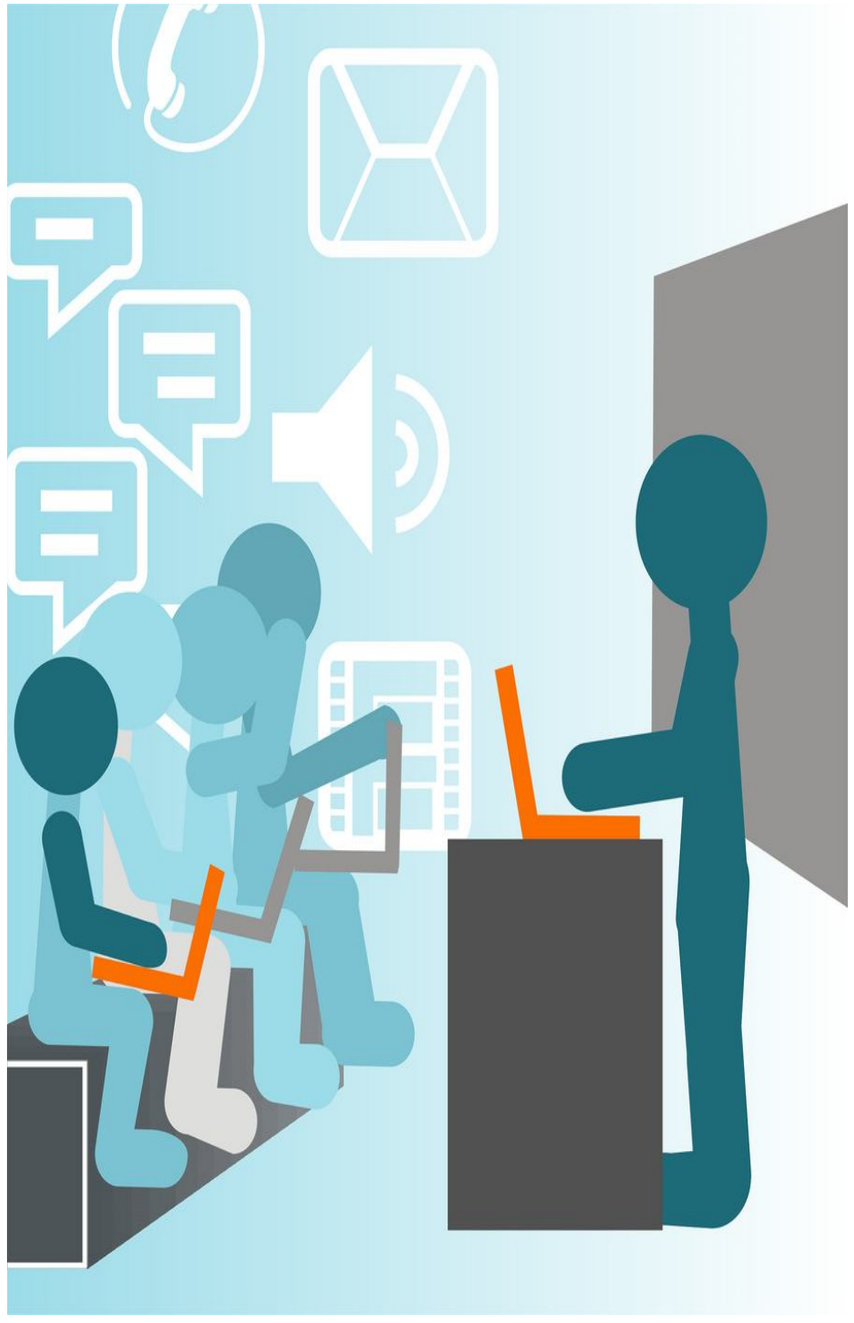
i. Preparação dos questionários e roteiro de entrevistas

ii. Seleção do público alvo

iii. Tratamento dos dados obtidos

1 Contexto da pesquisa de opinião

- Quadro de marcantes modificações e quebras de paradigmas;
- Posição mais ativa dos consumidores no processo de mudança e remodelagem do setor elétrico: Prosumers, resposta da demanda, veículos elétricos, etc;
- Nesse contexto, os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica (CC) configuram-se importantes canais para vocalizar as percepções e interesses coletivos dos consumidores



Os Conselhos de Consumidores desempenhar novas e importantes funções:

- instrumento de apoio ao processo de inovação;
- no aprimoramento do relacionamento com consumidores;

Na perspectiva da revolução tecnológica, faz-se necessário aperfeiçoar a atuação dos CCs para:

- Ter maior representatividade;
- Estreitar a interação com a gestão da concessionária;
- Ampliar o canal de comunicação com a comunidade

Etapa 1: Pesquisa de Opinião nos CCs

Item	Atividade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	**Preparação do questionário** eletrônico e do roteiro de entrevistas												
2	**Identificação** do conjunto de **profissionais** a serem entrevistados e outros a responderem os questionários eletrônicos												
3	Definição das **métricas** de avaliação dos questionários eletrônicos												
4	Definição da metodologia de **processamento** dos registros transcritos das entrevistas												
5	**Execução** da pesquisa e entrevistas												
6	**Análise dos dados** coletados e elaboração de relatório técnico com os principais resultados: Relatório Técnico de resultado de pesquisa de opinião.												
7	Realização de workshop com a ANEEL												

Preparação dos

questionários e roteiros de entrevista

- O questionário é um elemento fundamental para a pesquisa de campo
- Metodologia já aplicada em outros projetos de P&D
- Finalidade de recolher informações
- Visão sistêmica e específica

Preparação dos questionários e roteiros de entrevista

- O questionário deve permitir o levantamento de informações derivadas da experiência, perspectiva e aspirações dos entrevistados com o objetivo de fornecer subsídios para o aprimoramento dos Conselhos de Consumidores e para a execução das etapas subsequentes do projeto.

- Blocos temáticos que compõe o questionário:
  i. Perfil dos Conselheiros
  ii. Percepção regulatória
  iii. Atuação dos Conselheiros
  iv. Capacitação
  v. Comunicação, divulgação e criação do Portal Conselho de Consumidores
  vi. Visão de futuro

3. Você considera que os treinamentos atualmente oferecidos são suficientes?

( ) Sim ( ) Não

Sugere que lhe seja oferecido algum treinamento que até hoje não foi realizado? Se sim, qual?

---

4. Na sua opinião, de 0 a 3, quais das seguintes formas de capacitação e aprendizado são mais eficientes? Utilize a escala de 0 a 3, onde 0 é não aplicável, 1 é baixa, 2 é média e 3 é alta.

	0	1	2	3
Capacitação online (a distância)				
Cursos presenciais				
Aprendizado através da prática				
Interação com membros de outros Conselhos de Consumidores				
Interação com consumidores				
Eventos e reuniões do próprio Conselho				
Conferências, Seminários e Publicações especializadas				
Informações de rede baseadas na internet ou redes sociais (facebook, twiter, etc.)				

Preparação dos questionários e roteiros de entrevista

- É fundamental o levantamento de informações derivadas das experiências, perspectivas e aspirações dos atuais conselheiros com o objetivo de fornecer subsídio para a execução das Etapas 7 (material de capacitação) e 8 (Portal) do projeto.

- Um ponto central na escolha das questões foi a seleção de perguntas que abarquem os seguintes temas:
  i. Perfil dos Conselheiros
  ii. Percepção regulatória
  iii. Atuação dos Conselheiros
  iv. Capacitação
  v. Comunicação, divulgação e criação do Portal Conselho de Consumidores

Preparação dos questionários e roteiros de entrevista

Diferentes modalidades de aplicação dos instrumentos de pesquisa:

- Presencial: Agendamento prévio da aplicação presencial do questionário realizada pela equipe de pesquisadores do projeto
- Recurso de Videoconferência: Comunicação prévia para marcação da aplicação do questionário através desta ferramenta.
- Questionário online: Utilização da plataforma comercial para envio e recolhimento das respostas do questionário

Seleção do Público-Alvo

O público-alvo abarca duas classes de entrevistados:

i. Atuais Conselheiros (titular e suplente)
ii. Secretário-Executivo

Tratamento dos dados

- Definição da metodologia de avaliação quantitativa e qualitativa dos questionários
- Estabelecimento de métricas para avaliação das respostas dos temas abordados no questionário.
- Consolidação das métricas para obtenção de indicadores de desempenho (KPI)

Ferramentas para o tratamento dos dados

- Dados quantitativos > Excel

i. Gráficos
ii. Tabelas
iii. Insumos para relatório

- Dados qualitativos > Maxqda

i. Categorias de análise
ii. Codificação
iii. Insumos para relatório

O sucesso da pesquisa está ancorado na participação ativa dos entrevistados.

Desta forma, é fundamental a sua participação!
OBRIGADO.

Rio de Janeiro
Grupo de Pesquisa do Setor Elétrico

Gesel

Grupo de Pesquisa do Setor Elétrico

UFRJ

http://www.gesel.ie.ufrj.br/