



Relatório da Pesquisa de Satisfação de Clientes 2026

Sumário

- 1** **INTRODUÇÃO**
- 2** **NOSSOS PONTOS FORTES**
- 3** **NOSSOS PONTOS DE ATENÇÃO**
- 4** **MEDINDO O PROGRESSO**
- 5** **RESULTADOS POR EMPRESA**
- 6** **PRÓXIMOS PASSOS**
- 7** **CONCLUSÃO**
- 8** **RECONHECIMENTOS**

Introdução

O Relatório de Satisfação de Clientes 2026 consolida a percepção dos nossos parceiros de negócios sobre a atuação das empresas associadas: Terra Goyana Mineradora (TGM), Mineradora Santo Expedito (MSE), Bautek Minerais Industriais e STPLOG OFF ROAD.

Mais do que uma métrica de satisfação, este levantamento atua como o principal termômetro da nossa estratégia corporativa. Ele funciona como um diagnóstico transparente da nossa operação ao longo do último ano, revelando não apenas onde consolidamos nossa excelência, mas, fundamentalmente, onde precisamos concentrar nossos esforços operacionais, táticos e logísticos para acompanhar as demandas do mercado.

Os resultados de 2026 reforçam nossa solidez e o alto nível de confiança construído junto aos nossos clientes. Apresentamos índices formidáveis de recomendação e satisfação geral em todas as nossas operações. Destaca-se, neste ciclo, a efetividade dos planos de ação aplicados em anos anteriores, que resultaram em melhorias sensíveis — como o salto de qualidade nos prazos de expedição da Mineradora Santo Expedito.

Introdução

Contudo, assumimos uma postura de inconformismo positivo. Analisamos estes dados com um olhar crítico, entendendo que a confiança conquistada exige responsabilidade e evolução constante. Por isso, este relatório não se limita a celebrar nossos pontos fortes. Ele expõe com clareza nossos desafios atuais — como a necessidade de aprimoramento logístico contínuo na Bautek e a busca por maior previsibilidade e flexibilidade operacional exigida por parceiros da TGM e STPLOG.

Nosso objetivo com este documento é claro: converter a voz do cliente em planos de ação concretos. Queremos garantir que a cultura de excelência, segurança e sustentabilidade do nosso grupo se traduza em valor real e previsibilidade para a operação de cada um de nossos parceiros ao longo de 2026 e nos próximos anos.

Nossos Pontos Fortes

Os resultados das pesquisas de satisfação de 2026 demonstram que nossas empresas mantêm o forte reconhecimento pela excelência técnica, precisão operacional e transparência no relacionamento comercial. A confiança inabalável, refletida nos altos índices de recomendação e de satisfação geral, reforça que estamos no caminho certo. Esse cenário nos motiva a buscar a melhoria contínua e a fortalecer, cada vez mais, nossos diferenciais competitivos e nossa parceria estratégica com cada cliente.

2 Nossos Pontos Fortes

Qualidade dos Produtos:

Produtos e serviços atendem rigorosamente às especificações técnicas em todas as empresas.

- Destaque para TGM e STPLOG com 100% das avaliações como "Muito Satisfeito" neste quesito.

Agilidade e Eficiência:

100% dos clientes da MSE, TGM e STPLOG confirmam total satisfação com a agilidade e a eficácia na resolução de solicitações e não conformidades.

Atendimento Comercial e Relacionamento:

- 100% de aprovação na clareza e transparência das negociações em todas as empresas do grupo.
- Bautek: destaque para o atendimento do contato comercial, com 81,8% de avaliações "Muito Satisfeito".

Recomendação dos Clientes:

- TGM e STPLOG: 100% recomendam com nota máxima (10).
- Bautek: 100% recomendam.
- MSE: 100% recomendam.

Nossos Pontos de Atenção

Embora os indicadores de 2026 demonstrem um patamar de excelência operacional, o compromisso corporativo com a melhoria contínua exige a mitigação ágil das oportunidades mapeadas. O levantamento atual revela a necessidade de otimização logística e a adaptação a novas exigências estratégicas de mercado. Esses vetores serão tratados pelas diretorias como prioridade absoluta para o próximo ciclo, visando a blindagem da satisfação de nossos parceiros.

Bautek Minerais Industriais

- Logística e Prazos: 36,4% das avaliações referentes ao cumprimento de prazos de entrega classificaram-se como "Regular", demandando revisão do fluxo de expedição.
- Faturamento: Necessidade de maior rigor analítico na citação dos pedidos de compra corretos durante a emissão de notas fiscais.

MSE (Mineradora Santo Expedito)

- Competitividade Comercial: Clientes sinalizaram a necessidade de estudos para otimização do custo de aquisição e a avaliação de novas modalidades de negociação, como vendas FOB.
- Garantia de Qualidade: Manter o monitoramento contínuo para garantir os parâmetros químicos do produto.

TGM (Terra Goyana Mineradora)

- Planejamento: Demanda estratégica por maior previsibilidade de produção e flexibilidade operacional para acompanhar os cenários do cliente.

STPLOG (Off Road)

- Sustentabilidade e Gestão: Necessidade de aprimoramento nos processos de reabilitação de áreas mineradas e na manutenção da assertividade dos teores.

Medindo o Progresso

A comparação analítica dos resultados entre 2025 e 2026 evidencia a eficácia das ações corretivas implementadas, com destaque absoluto para a Mineradora Santo Expedito (MSE), que resolveu seu principal gargalo do ano anterior. As demais operações mantiveram índices de excelência excepcionais, consolidando parcerias cada vez mais robustas. Esse panorama atesta nosso compromisso prático com a evolução contínua, mapeando com transparência onde avançamos e onde precisamos reestruturar processos.

MSE (Mineradora Santo Expedito)

- Prazos de entrega: Evolução expressiva. O principal ponto de atenção de 2025 foi sanado, alcançando 100% de avaliações positivas ("Satisfeito" e "Muito Satisfeito") no cumprimento das janelas de expedição em 2026.

TGM e STPLOG (Off Road)

- Consistência de Excelência: Manutenção do patamar de 100% de aprovação e recomendação entre 2025 e 2026, com os clientes agora focando em pautas estratégicas avançadas, como flexibilidade e reabilitação ambiental.

Bautek Minerais Industriais

- Desafio Logístico Contínuo: Apesar da alta qualidade dos produtos, o cumprimento de prazos segue como foco prioritário de melhoria, com o índice de avaliações "Bom" passando de 13,3% em 2025 para 36,4% em 2026.

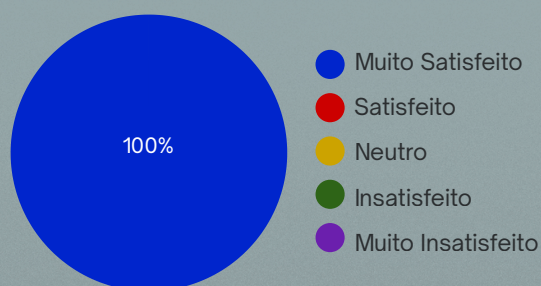
Essa abordagem mostra maturidade corporativa: celebramos a vitória na MSE, atestamos a solidez da TGM e STPLOG. Os clientes apontaram a logística como área de melhoria. Reconhecendo as variáveis do setor (safra, frota e estoque), a Bautek segue aprimorando seus processos logísticos para entregar com mais previsibilidade e pontualidade.

Resultados Por Empresa

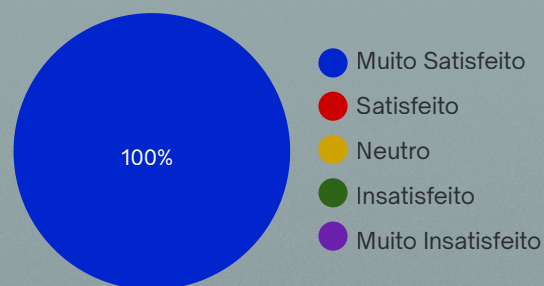


Para a pesquisa de satisfação da Terra Goyana Mineradora, solicitamos a opinião do nosso cliente CBA.

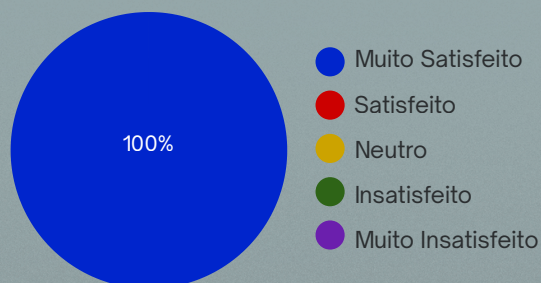
1. Como você avalia a conformidade técnica da bauxita fornecida pela Terra Goyana Mineradora em relação aos parâmetros acordados (Teor de Alumina/Sílica, Granulometria e Umidade)?



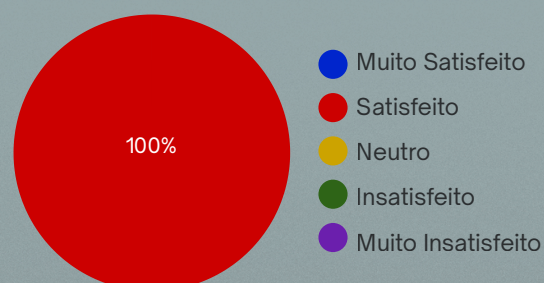
2. Qual é a sua percepção sobre a estabilidade e homogeneidade dos lotes entregues pela Terra Goyana Mineradora ao longo dos últimos meses?



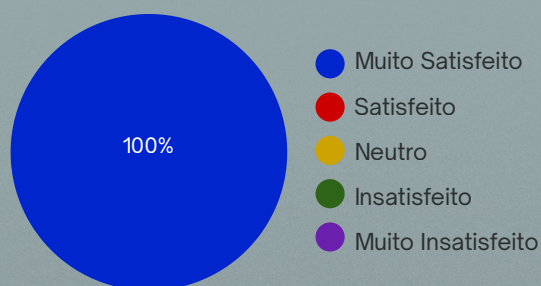
3. Como você avalia a pontualidade e o cumprimento das janelas de carregamento/expedição?



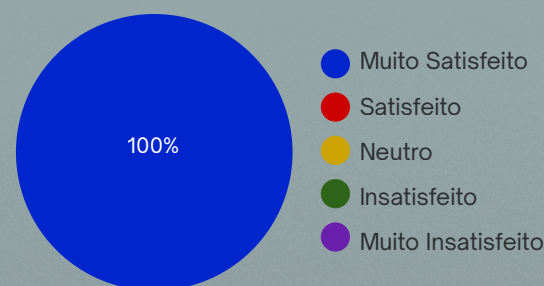
4. Em relação aos procedimentos de faturamento e emissão de notas fiscais, como você avalia a exatidão e a agilidade da equipe da Terra Goyana Mineradora?



5. Como você avalia a clareza, a transparência e a objetividade do nosso Departamento Comercial durante as negociações?



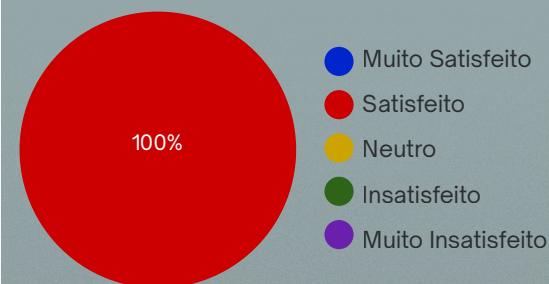
6. Quando ocorre alguma solicitação, reclamação ou não conformidade, como você avalia a agilidade e a eficácia da Terra Goyana Mineradora na resolução do problema?



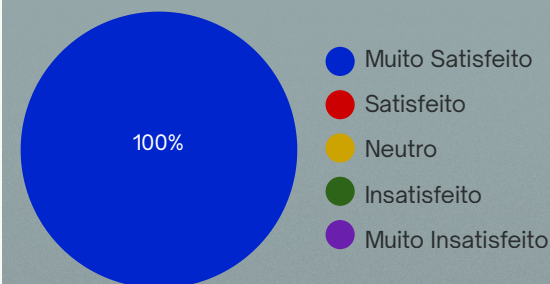
Resultados Por Empresa



7. Como você avalia o compromisso da Terra Goyana Mineradora com as práticas de segurança e sustentabilidade ambiental em suas operações?



8. De forma geral, qual o seu nível de satisfação com a parceria da Terra Goyana Mineradora?



9. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a Terra Goyana Mineradora como fornecedora de minério de bauxita para outras empresas?



100% dos clientes da Terra Goyana Mineradora a **recomendariam** como fornecedora de minério de Bauxita com **nota máxima (10)**!

Principais desafios e oportunidades para continuar sendo uma parceira estratégica, segundo nosso cliente:

- Previsibilidade e Flexibilidade: A TGM deve focar em garantir maior previsibilidade de produção aliada à flexibilidade operacional para acompanhar as demandas do negócio.

O que poderíamos aprimorar em nossos processos ou produtos para gerar ainda mais valor para a sua operação?

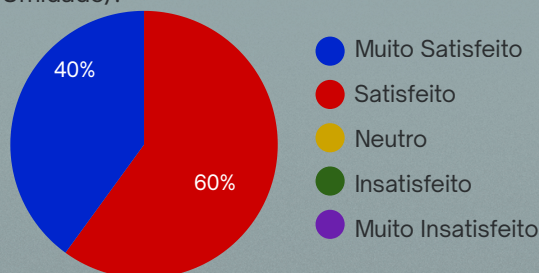
- Previsibilidade operacional.

Resultados Por Empresa

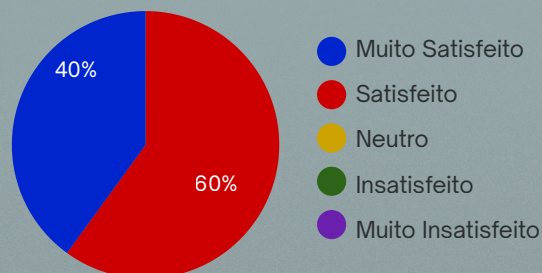


Para a pesquisa de satisfação da Mineradora Santo Expedito de 2026, recebemos a avaliação de 5 importantes clientes.

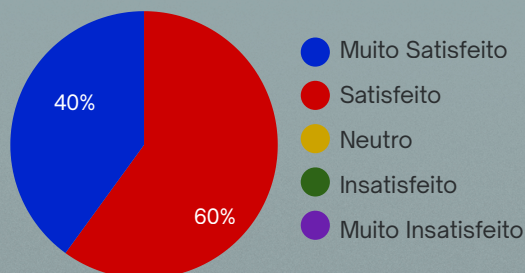
1. Como você avalia a conformidade técnica da bauxita fornecida pela Mineradora Santo Expedito em relação aos parâmetros acordados (Teor de Alumina/Sílica, Granulometria e Umidade)?



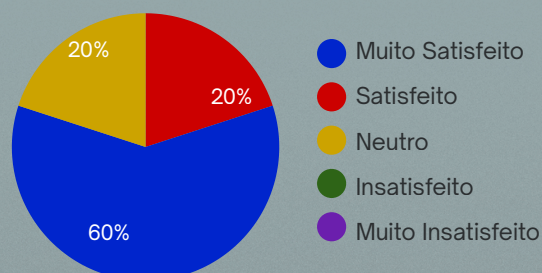
2. Qual é a sua percepção sobre a estabilidade e homogeneidade dos lotes entregues pela Mineradora Santo Expedito ao longo dos últimos meses?



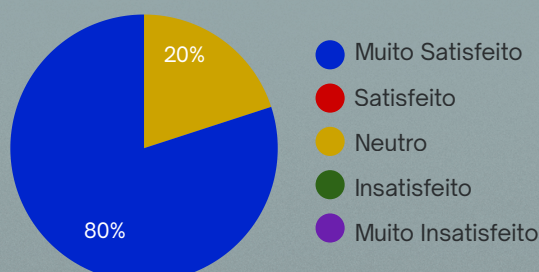
3. Como você avalia a pontualidade e o cumprimento das janelas de carregamento / expedição?



4. Em relação aos procedimentos de faturamento e emissão de notas fiscais, como você avalia a exatidão e a agilidade da nossa equipe?



5. Como você avalia a clareza, a transparência e a objetividade do nosso Departamento Comercial durante as negociações?



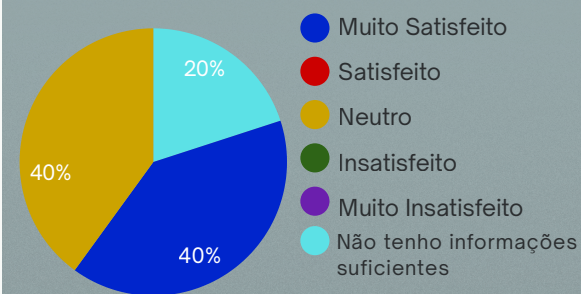
6. Quando ocorre alguma solicitação, reclamação ou não conformidade, como você avalia a agilidade e a eficácia da Mineradora Santo Expedito na resolução do problema?



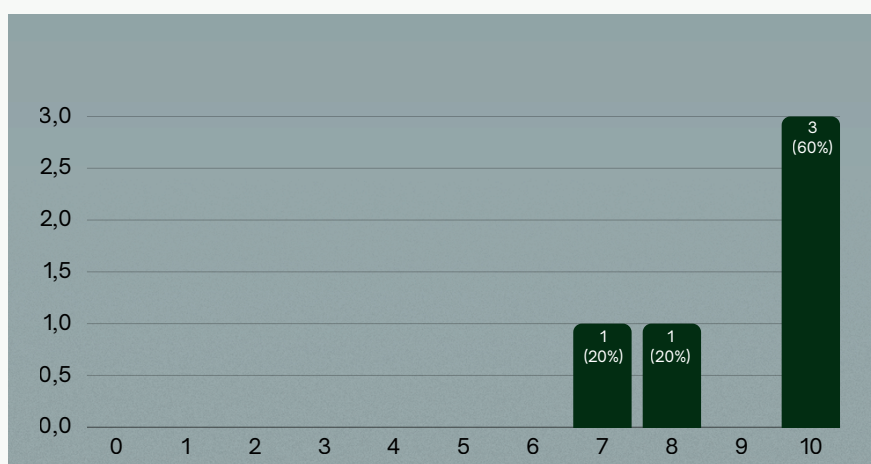
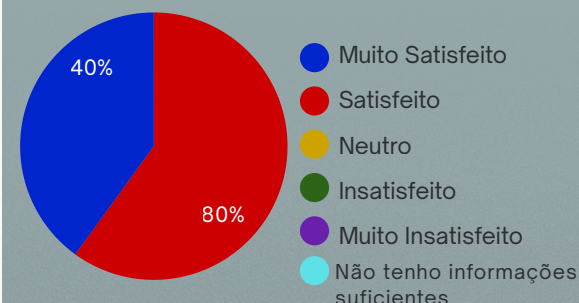
Resultados Por Empresa



7. Como você avalia o compromisso da Mineradora Santo Expedito com as práticas de segurança e sustentabilidade ambiental em suas operações?



8. De forma geral, qual o seu nível de satisfação com a parceria da Mineradora Santo Expedito?



100% dos clientes da Mineradora Santo Expedito avaliaram a parceria de forma positiva e a recomendariam como fornecedora de minério de Bauxita!

Principais pontos fortes da Mineradora Santo Expedito segundo nossos clientes:

- Avanço contínuo na interação, transparência e alinhamento entre cliente e fornecedor;
- Resolução ágil de gargalos logísticos, ajustados com sucesso mediante contato direto com a transportadora nos últimos meses;
- Alto nível de credibilidade, com clientes atestando: "Excelente empresa, recomendaria com toda certeza a novos clientes".

Segundo nossos clientes, o que poderíamos melhorar para atendê-los melhor?

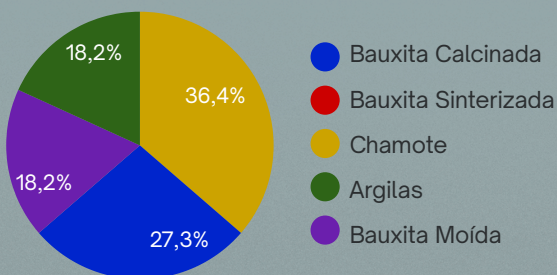
- Competitividade Comercial: Necessidade de avaliar estratégias logísticas e modalidades de venda (como negociação FOB) para reduzir o custo de aquisição do cliente;
- Garantia de Qualidade: Manter o monitoramento rigoroso para assegurar o cumprimento estrito dos parâmetros químicos do produto.

Resultados Por Empresa

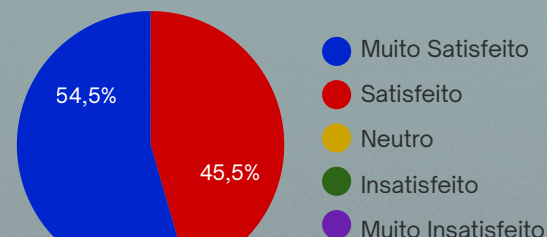


Na pesquisa de satisfação da Bautek Minerais Industriais, 11 clientes responderam.

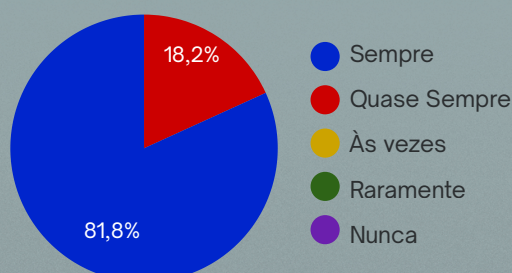
1. Quais dos nossos produtos a sua empresa utiliza atualmente?



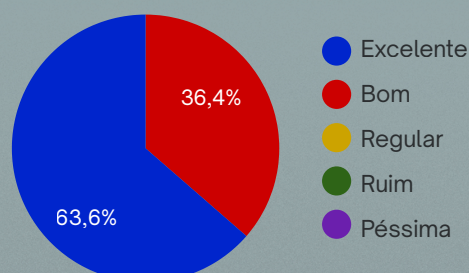
2. Qual o seu nível de satisfação com a qualidade dos produtos adquiridos?



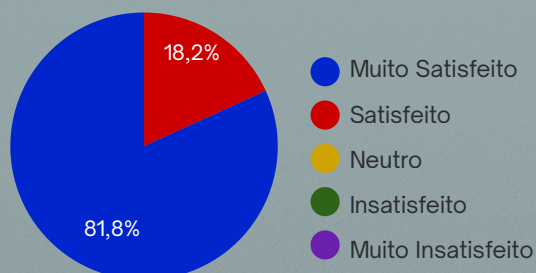
3. Com que frequência os nossos produtos atendem rigorosamente às especificações técnicas acordadas?



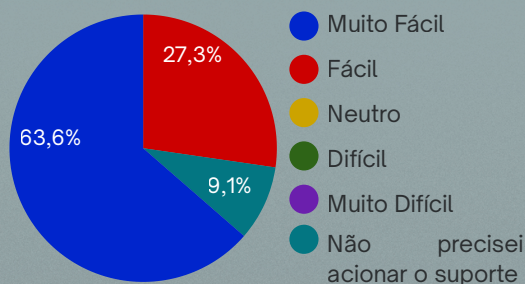
4. Como você avalia o cumprimento dos prazos de entrega por parte da BAUTEK?



5. Como você avalia o atendimento do seu contato comercial (clareza, objetividade e cordialidade)?

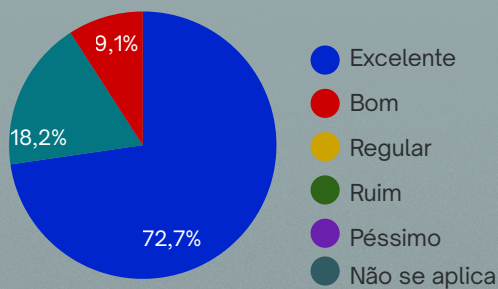


6. Caso tenha precisado relatar uma não conformidade, dúvida ou reclamação, quão fácil foi resolver o problema com a nossa equipe?

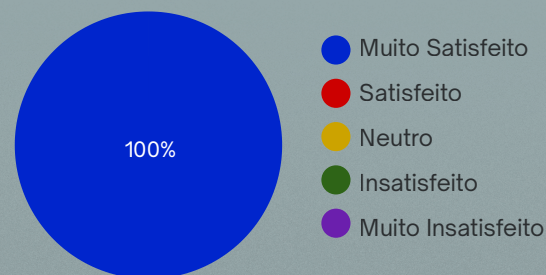


Resultados Por Empresa

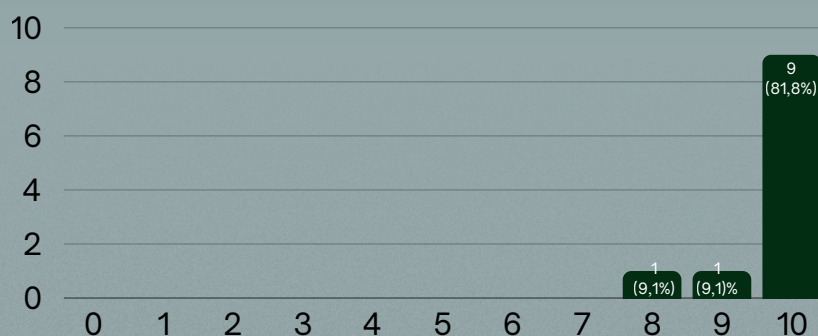
7. Como você avalia a agilidade e a transparência da BAUTEK na tratativa dessas não conformidades?



8. De forma geral, qual o seu nível de satisfação com a BAUTEK como fornecedora?



9. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a BAUTEK para outras empresas do seu setor?



10. Existe algum comentário, crítica ou sugestão que possa nos ajudar a melhorar nossa parceria? (Opcional)

TEMOS A BAUTEK COMO UM GRANDE E IMPORTANTE PARCEIRO. FORNECEDOR IMPORTANTE PARA O NOSSO PROCESSO.

Empresa ótima de trabalhar!

MELHORAR A CITAÇÃO DOS PEDIDOS DE COMPRAS CORRETOS NAS NOTAS FISCAIS.

Resultados Por Empresa



100% dos clientes da Bautek Minerais Industriais estão "Muito Satisfeitos" com a parceria geral e a recomendariam como fornecedora!

Principais pontos fortes da Bautek segundo nossos clientes:

- Alta confiabilidade técnica, com os produtos atendendo sempre (ou quase sempre) às rigorosas especificações exigidas.
- Excelência no atendimento comercial e extrema facilidade na resolução de eventuais não conformidades.
- Parceria estratégica reconhecida: "Temos a Bautek como um grande e importante parceiro para o nosso processo" e "Empresa ótima de trabalhar!"

O que poderíamos melhorar para atendê-los melhor?

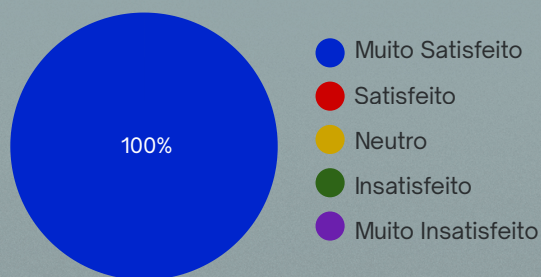
- Faturamento: Necessidade de maior rigor analítico para garantir a citação dos pedidos de compra corretos nas notas fiscais.

Resultados Por Empresa

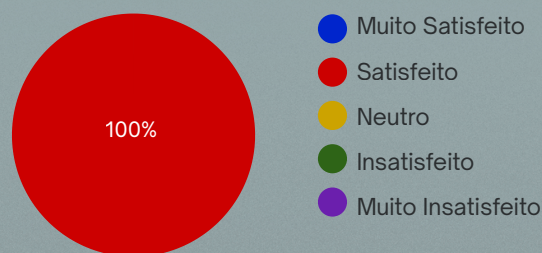


Para a pesquisa de satisfação da Santíssima Trindade Participações e Logística OFF ROAD, solicitamos a opinião do nosso cliente CBA.

1. Como você avalia a capacidade da STPLOG em cumprir rigorosamente as metas produtivas acordadas para a sua frente de serviço?



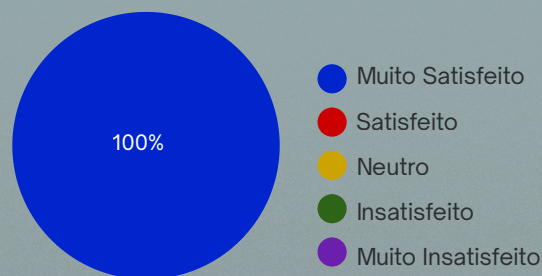
2. Como você avalia a precisão técnica da equipe da STPLOG na formação de pilhas, considerando o rigor para manter a homogeneidade e os padrões exigidos de teor de alumina, sílica e granulometria?



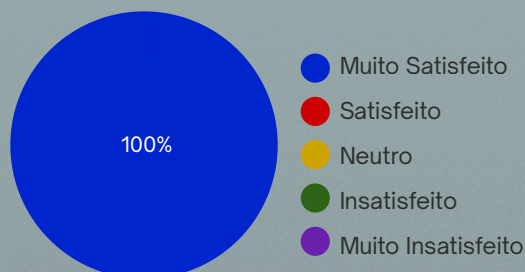
3. Quando ocorrem solicitações, reclamações ou não conformidades, como você avalia a agilidade e eficácia da nossa equipe na resolução?



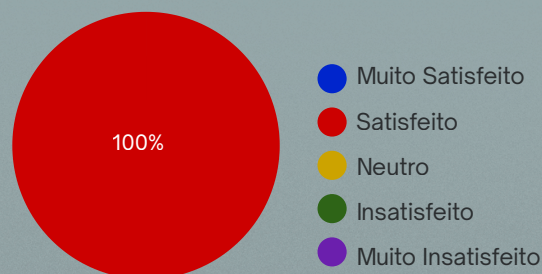
4. Como você avalia a clareza, objetividade e transparência nas negociações?



5. Qual o seu nível de satisfação com a proatividade e o suporte do gestor/responsável direto pelo seu atendimento na STPLOG?



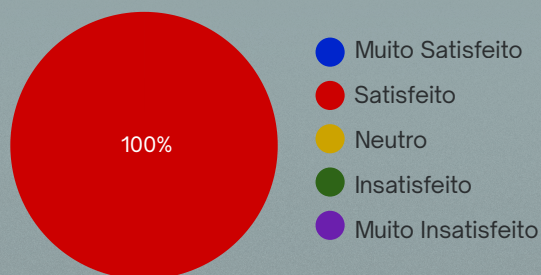
6. Você está satisfeito com o atendimento, agilidade e precisão do nosso Departamento Financeiro/Faturamento?



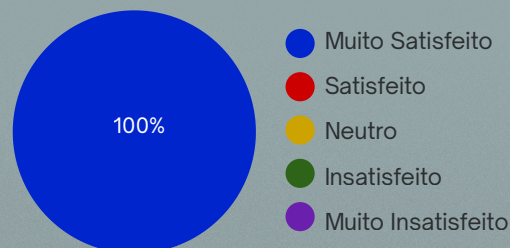
Resultados Por Empresa



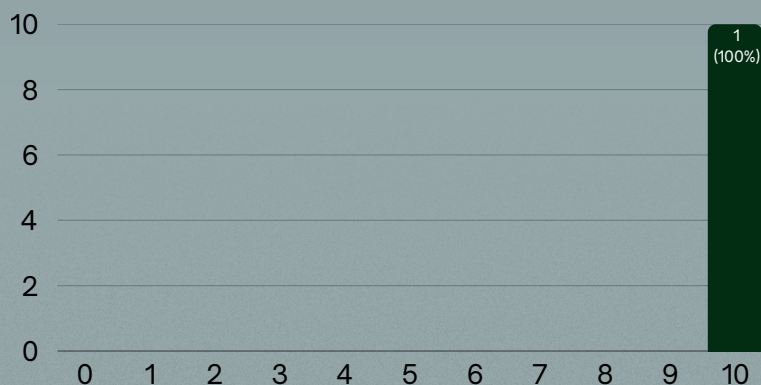
7. Como você avalia o rigor e o comprometimento da nossa equipe em campo com as normas de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente?



8. De forma geral, qual seu nível de satisfação com a prestação de serviços da STPLOG OFF ROAD?



9. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a BAUTEK para outras empresas do seu setor?



10. Caso a resposta seja <5, nos explique o por que.

Ainda não há respostas para esta pergunta.

11. Pensando nos desafios da sua operação para os próximos anos, como a STPLOG pode se preparar para continuar sendo uma parceira estratégica essencial para o seu negócio?

Assertividade dos teores, flexibilidade operacional e reabilitação de áreas mineradas.

12. Em sua opinião, qual é o principal ponto forte da STPLOG?

Eficiência operacional.

13. O que poderíamos aprimorar em nossa operação, gestão ou atendimento para gerar ainda mais valor para a sua empresa?

Reabilitação de áreas mineração.

Resultados Por Empresa



100% dos clientes da STPLOG (Off Road) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a prestação de serviços geral e a recomendariam com nota máxima (10)!

Principal ponto forte da STPLOG segundo nosso cliente:

- A eficiência operacional foi destacada diretamente como o maior diferencial da equipe.

Segundo nosso cliente, o que poderíamos melhorar para gerar ainda mais valor à sua operação?

- Gestão Ambiental: É preciso aprimorar os processos e o foco na reabilitação de áreas de mineração.
- Visão de Futuro: Para continuar sendo uma parceira estratégica essencial nos próximos anos, a STPLOG deve garantir a assertividade dos teores entregues e manter a flexibilidade operacional.

Próximos Passos

E daqui para frente? O resultado desta pesquisa não é um fim em si mesmo, mas o ponto de partida para o nosso planejamento estratégico. Este relatório é uma ferramenta de gestão contínua, permitindo que a organização acompanhe seu impacto e evolução. Esta seção descreve nosso compromisso para transformar o feedback de 2026 em ações práticas.

1 Plano de Ação para Pontos de Atenção

Com base nos gargalos reais apontados por nossos clientes, estruturaremos frentes de trabalho prioritárias para 2027, focando em:

- Bautek: Força-tarefa para otimização da logística (prazos de entrega) e maior rigor na conferência de faturamento.
- MSE: Estudos logísticos e comerciais para garantir maior competitividade de custos (avaliando modalidades como venda FOB).
- TGM e STPLOG: Projetos com foco em previsibilidade, flexibilidade operacional e excelência na reabilitação de áreas mineradas.

2 Reforço da Comunicação e Relacionamento com Cliente

- Manter alinhamento técnico rigoroso com os clientes para assegurar a manutenção dos parâmetros químicos e assertividade dos teores exigidos.
- Ampliar a co-criação de soluções de transporte de forma conjunta com clientes e parceiros logísticos, replicando os acertos recentes da MSE.

3 Consolidação dos Diferenciais Competitivos

- Sustentar e divulgar as fortalezas inegociáveis do grupo reconhecidas em 2026: qualidade técnica, eficiência operacional e atendimento ágil.
- Reforçar o engajamento das equipes internas nas práticas de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, garantindo que continuem sendo um pilar de confiança.

Conclusão

A Pesquisa de Satisfação de Clientes 2026 confirma a consolidação da nossa parceria estratégica com o mercado. Alcançamos a marca de 100% de indicação e recomendação em todas as nossas operações, evidenciando uma relação sólida e de altíssima confiança com nossos clientes.

Qualidade técnica e excelência operacional

Reconhecida unanimemente como nosso maior diferencial competitivo. Mantemos o patamar de 100% de satisfação (Satisfeito/Muito Satisfeito) quanto à conformidade rigorosa dos produtos e precisão nas operações.

Transparência e agilidade no relacionamento

O atendimento comercial, a condução de negociações e o suporte direto alcançaram 100% de aprovação nas quatro empresas (MSE, TGM, STPLOG e Bautek), fortalecendo a credibilidade da nossa equipe.

Evolução contínua e desafios logísticos

Destaque para o avanço expressivo da MSE na resolução de seus gargalos de expedição e transporte. O foco prioritário de melhoria para o próximo ciclo se volta à otimização dos prazos de entrega da Bautek.

Os resultados de 2026 atestam a robustez das nossas operações, mas exigem disciplina e engajamento constante. Transformaremos as oportunidades mapeadas — como a flexibilidade operacional, a reabilitação ambiental, o controle de faturamento e a adequação logística — nas metas táticas que guiarão nossa consolidação no mercado.

Reconhecimentos

O desempenho excepcional evidenciado pela Pesquisa de Satisfação de Clientes 2026 — culminando na marca de 100% de recomendação em todas as nossas frentes de atuação — é o reflexo direto do empenho, da técnica e da dedicação das nossas equipes. Esse resultado só foi possível graças à sinergia entre as áreas de produção e todo o ecossistema de apoio estratégico (administrativo, comercial, logística, manutenção, segurança e suprimentos).

Neste ciclo, celebramos não apenas a manutenção da nossa excelência, mas a capacidade real de ouvir o mercado e evoluir. Destacamos o papel fundamental de cada operação na construção dessa base sólida de confiança:

- Terra Goyana Mineradora (TGM): Pela excelência técnica irretocável, compromisso absoluto com a segurança e garantia de estabilidade e homogeneidade nas entregas.
- Mineradora Santo Expedito (MSE): Pela notável superação e evolução logística neste ciclo, mantendo o rigor na qualidade química e estreitando a parceria comercial com transparência.
- Bautek Minerais Industriais: Pela alta confiabilidade no cumprimento das especificações técnicas dos produtos e pela excelência absoluta no atendimento e suporte ágil ao cliente.
- STPLOG (Off Road): Pela eficiência operacional destacada em campo, precisão técnica irrestrita e rigor com as normas de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

A cada colaborador que vivencia no dia a dia a nossa cultura de melhoria contínua, deixamos nosso mais sincero agradecimento. A voz do cliente em 2026 prova que a verdadeira força do nosso grupo está na nossa equipe, na união de esforços e no compromisso inegociável de entregar valor real a cada um de nossos parceiros de negócios.