

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM

## MME & CONCEPE

#2025





# INTRODUÇÃO E ESCOPO

# A PESQUISA

- ❖ A fim de **aprimorar constantemente suas entregas**, bem como a **relação com partes interessadas**, a EPE, em sinergia com seu Conselho de Administração, **realiza anualmente a Pesquisa de Satisfação e Imagem**.
- ❖ A pesquisa, aplicada por meio de formulário, abrange os membros do **CONCEPE** e **autoridades do MME** que se relacionam diretamente com a EPE, incluindo ocupantes de cargos comissionados e de natureza especial nos seguintes órgãos: **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 – SNPGB** e da **Secretaria Nacional de Geologia, Mineração e Transformação Mineral**.



# QUESTIONÁRIO

# EIXOS DO QUESTIONÁRIO



*Qualidade dos  
Produtos e  
Serviços*

Avalia **consistência, rigor técnico e confiabilidade** dos produtos e serviços entregues pela EPE.



*Clareza e  
Objetividade*

Verifica se as informações são **claras, acessíveis e transparentes** nas comunicações institucionais.



*Relevância e  
Utilidade*

Mede o quanto os produtos da EPE são **úteis e pertinentes** para decisões estratégicas.



*Atendimento e  
Suporte*

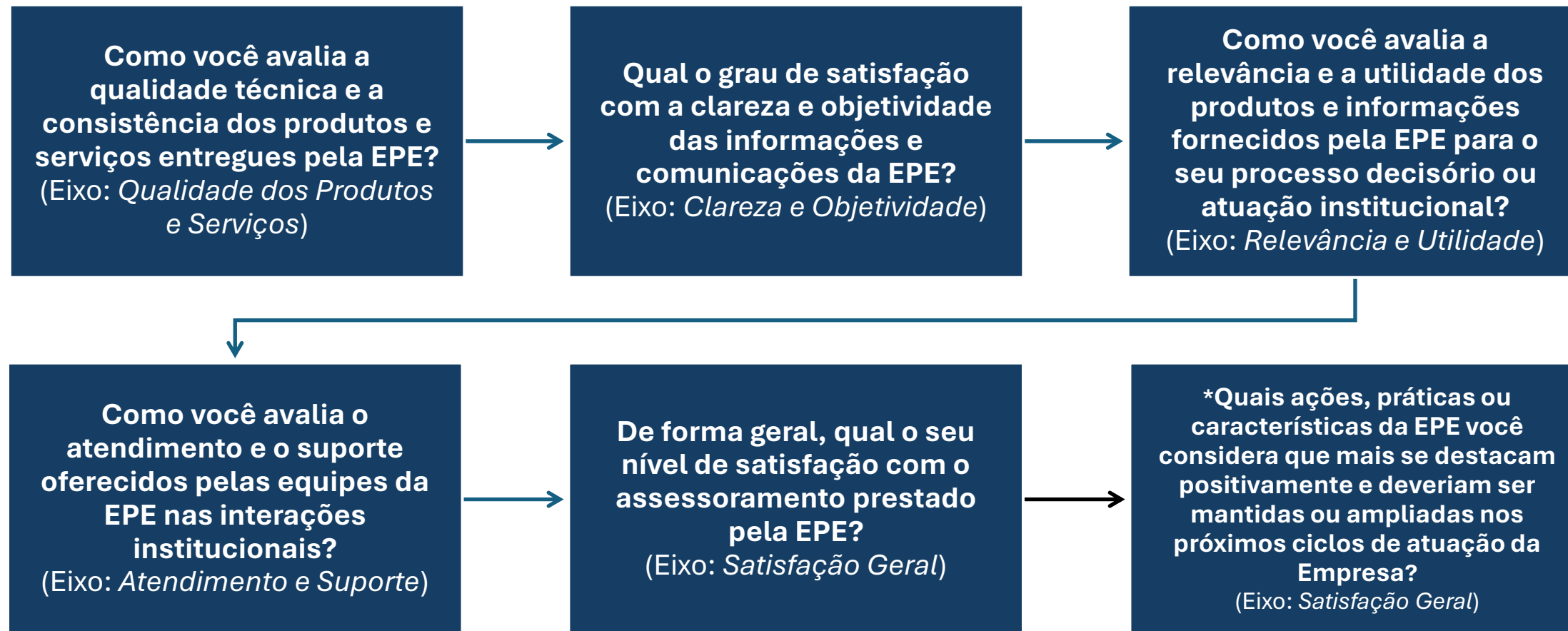
Avalia a **eficiência, disponibilidade e cordialidade** no relacionamento com a EPE.



*Satisfação Geral*

Expressa a percepção global sobre o **assessoramento institucional** prestado pela EPE.

# ITENS DO QUESTIONÁRIO



\*Além das perguntas objetivas, deixamos ao final do questionário um campo livre para que os respondentes pudessem inserir sua percepção acerca da EPE.



# MÉTODO

# METODOLOGIA DE CALCULO

Cada respondente atribui a avaliação Muito Satisfeito, Satisfeito, Neutro, Insatisfeito e Muito Insatisfeito, com uma equivalência de 5 a 1, respectivamente. Calcula-se a média das respostas e converte-se o resultado em percentual com a fórmula:

$$\text{Índice (\%)} = \frac{\text{Média} - 1}{4} \times 100$$

O índice final da pesquisa é obtido pela média ponderada dos índices percentuais de todos os respondentes, onde é dado peso 8 para o MME e peso 2 para o CONCEPE.

# ENTENDENDO A METODOLOGIA

✘ Se usássemos a fórmula sem subtrair 1:

$$\text{Índice (\%)} = \frac{\text{Média}}{5} \times 100$$

Teríamos:

- Nota mínima (1) = **20%**
- Nota máxima (5) = **100%**

Isso **falseia a percepção de insatisfação**, pois mesmo quem está totalmente insatisfeito aparece com 20%.

✔ A solução:

$$\text{Índice (\%)} = \frac{\text{Média} - 1}{4} \times 100$$

Assim:

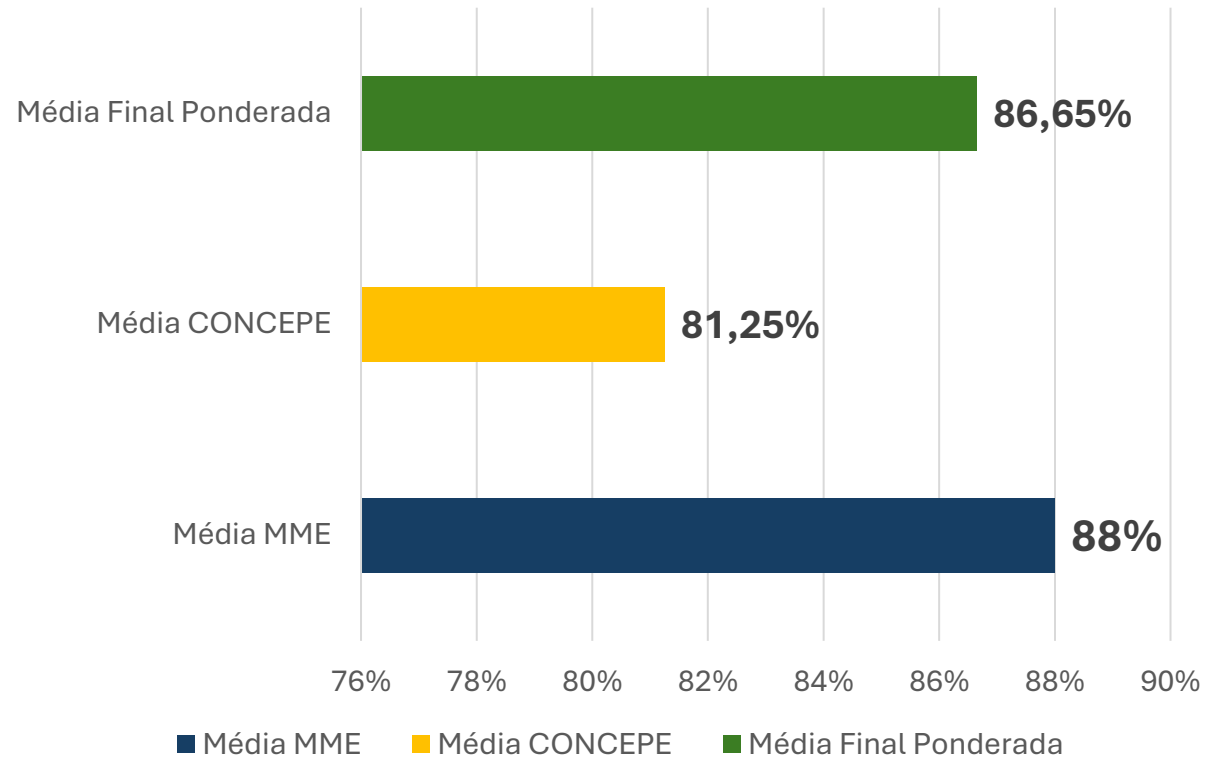
- Nota 1 →  $(1 - 1) / 4 \times 100 = \mathbf{0\%}$
- Nota 5 →  $(5 - 1) / 4 \times 100 = \mathbf{100\%}$

Essa conversão garante que o índice **represente fielmente** a variação de satisfação entre os **extremos da escala**, tornando a análise **mais precisa e justa**.

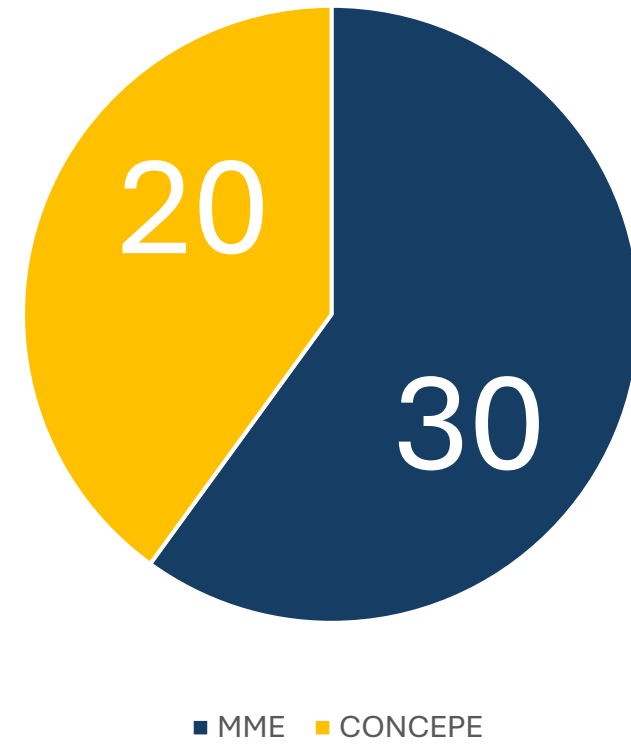
# NOTA FINAL CONSOLIDADA

## Médias

Peso 2 CONCEPE  
Peso 8 MME



## Número de Respondentes

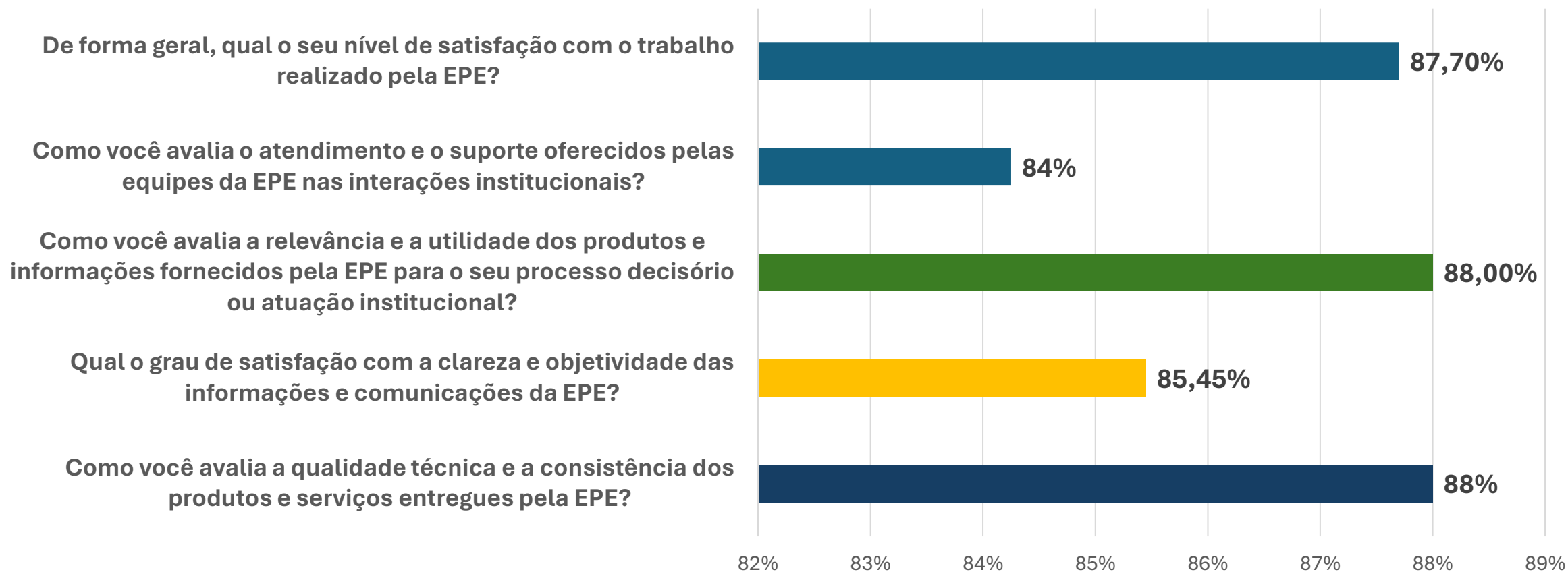


# NOTA POR ITEM DO QUESTIONÁRIO

## Médias

**Peso 2 CONCEPE** - 20 Respondentes

**Peso 8 MME** - 30 Respondentes



# SUMÁRIO DAS RESPOSTAS DISCURSIVAS

## MME

Na visão do MME, a EPE se destaca em **excelência técnica**, prontidão e **rigor metodológico**, garantindo estudos que sustentam o planejamento e a operação do sistema elétrico brasileiro. Valoriza-se sua atuação em **LRCAPs e junto à DPOG/SNTEP**, a visão transversal das políticas do MME, a **clareza das informações**, a ampla disponibilização de dados e a transparência institucional. Também são elogiadas a **interação antecipada com o MME**, webinars, discussões técnicas e materiais adaptados para públicos diversos, inclusive estrangeiro.

## CONCEPE

Na visão do CONCEPE, a EPE se destaca em **solidez e independência técnica**, produção de estudos prospectivos e papel central no planejamento integrado da expansão, especialmente em um **setor mais guiado pelo mercado**. São valorizados o uso de novas tecnologias, o **BEN e demais publicações de referência**, a abordagem de temas como **pobreza energética** e Amazônia Legal, o diálogo com agentes públicos e privados e a necessidade de **incorporar mais premissas econômico-financeiras** aos estudos.



De forma convergente, MME e CONCEPE veem a **EPE como planejadora estratégica**, tecnicamente robusta, independente e colaborativa, capaz de produzir estudos de referência, **apoiar políticas públicas e articular planejamento integrado** em ambiente de mercado, com transparência, diálogo ampliado com agentes e crescente incorporação de **dimensões econômicas e sociais**.