



Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI**

**Coordenação de Atendimento Integrado - COATI**

---

**Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2013**

**Relatório de resultados**

**Nacional**

**26 de novembro de 2013**

## **SUMÁRIO**

**PARTE I – Introdução**

**PARTE II - Análise dos resultados**

**PARTE III - Conclusões**

**ANEXO: Questionário da Pesquisa**

## **PARTE I - Introdução**

### **1 Objetivos**

Avaliar e definir os índices de satisfação dos usuários do IBGE em cumprimento a Meta Institucional, do Planejamento Estratégico do IBGE - 2002/2004.

### **2 Abrangência**

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2013 foi realizada nos Setores de Documentação e Disseminação de Informações - SDIs do IBGE, localizados no Distrito Federal e nas capitais dos estados brasileiros, e no CDDI.

### **3 Período de coleta**

De 01 a 31 de outubro de 2013, com 23 dias úteis.

### **4 População pesquisada**

Foram pesquisados 614 usuários dos serviços de biblioteca, livraria e centro de atendimento do IBGE de um total de 819 usuários atendidos, que receberam o questionário da pesquisa, correspondendo a aproximadamente a 1.160 atendimentos realizados no período de coleta.

### **5 Metodologia**

American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan; SERVQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry e Common Measurement Tool do Centro Canadense de Gestão.

### **6 Método de coleta**

A coleta foi feita através do auto preenchimento não obrigatório do questionário pelo usuário após ter sido atendido.

Os questionários em branco ficaram disponíveis, na recepção dos prédios das Unidades Estaduais do IBGE e do CDDI, tendo sido entregues a todos os usuários na entrada. Uma urna foi disponibilizada aos usuários para o depósito dos questionários preenchidos.

Visando obter o máximo de representatividade quanto à quantidade de visitantes pesquisados para os resultados da pesquisa, objetivamos igualar o número de questionários respondidos ao número de visitantes para atendimento. Para tanto os SDI foram orientados a estar atentos no controle da Pesquisa visando o alcance do objetivo, intensificando, se necessário, a campanha de sensibilização dos usuários quanto à importância de participar da pesquisa.

Durante o período da pesquisa foram registrados o número de visitantes e o número de questionários respondidos em cada unidade.

Assim, considerando o número de usuários atendidos 819 e o número de questionários respondidos 614, durante o período da pesquisa, obtivemos uma representatividade de 75% em termos de cobertura total da pesquisa.

## **7 Aplicativo**

Para a entrada de dados e análise dos resultados foi utilizado o aplicativo **Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação – IPPS**, versão 1.0, distribuído pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPO.

## **8 Definições e fórmulas**

### **8.1 Expectativa**

Representa a média das notas, de 0 a 10, dadas pelos indivíduos sobre o que esperavam receber em relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, maior a expectativa possuíam antes de receber o serviço.

### **8.2 Avaliação**

Representa a média das notas, de 0 a 10, dadas pelos indivíduos sobre o que efetivamente receberam em relação a um determinado serviço. Quanto maior a nota, maior a avaliação.

### **8.3 Satisfação**

Representa o percentual alcançado pela avaliação do serviço em relação à expectativa de serviço, onde valores abaixo de 100 indicam insatisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi pior do que o esperado, e valores maiores ou iguais a 100 indicam satisfação, quando os usuários consideram que o serviço recebido foi melhor ou igual ao esperado.

$$\text{Taxa de Satisfação} = (\text{Avaliação}/\text{Expectativa}) \times 100.$$

### **8.4 Valor**

Representa uma medida da importância de cada atributo. Quanto maior o indicador maior a importância de um atributo.

$$\text{Valor} = \text{importância}.$$

A pergunta de importância é usada como um ponderador, transformando a ordem de importância em pesos do seguinte modo:

- a) 1º = 3;
- b) 2º = 2,5; e
- c) sem menção = 1

### **8.5 Gap/i**

É um índice que tem por objetivo auxiliar as organizações a identificarem os elementos de serviço mais prioritários para a sua atuação, sendo assim, ele resume os quatro anteriores em apenas um valor. Este índice envolve três medições independentes, a avaliação, a expectativa e o valor. Principalmente por isso, ele tem uma leitura relativamente complexa.

$$\text{Gap/i} = \text{Gap} \times \text{Valor}$$

onde  $\text{Gap} = (100 - \text{Satisfação}) \times (-1)$ .

## PARTE II – Análise dos resultados

### 1 Satisfação

1.1 A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2013 apresentou como resultado uma Taxa Geral de Satisfação de 115,90%.

A expectativa dos usuários sobre a qualidade dos serviços de atendimento do IBGE alcançou uma nota média de 8,25; apontando para elevado nível de exigência, sobre a prestação dos serviços.

A avaliação dos usuários dada aos serviços de atendimento do IBGE atingiu uma média de 9,57, sendo superior em 15,90% à expectativa.

Estes resultados indicam que o IBGE vem oferecendo serviços com qualidade acima das expectativas dos usuários.

Separando-se o universo pesquisado pelos usuários que procuraram o IBGE pela primeira vez e os usuários que utilizaram mais de uma vez o atendimento, os resultados indicam, também, que o IBGE oferece serviços com qualidade acima das expectativas dos usuários.

#### Quadro 1.1.1 - Geral da Instituição

Indicadores	Resultados
Taxa de Satisfação (%)	115,90
Expectativa	8,25
Avaliação	9,57

#### Quadro 1.1.2 - Geral da Instituição de usuários que procuraram pela 1ª vez o atendimento do IBGE

Indicadores	Resultados
Taxa de Satisfação (%)	119,60
Expectativa	8,01
Avaliação	9,57

#### Quadro 1.1.3 - Geral da Instituição de usuários procuraram mais de uma vez o atendimento do IBGE

Indicadores	Resultados
Taxa de Satisfação (%)	109,73
Expectativa	8,71
Avaliação	9,56

**Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI****Coordenação de Atendimento Integrado - COATI****Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2013**

**1.2** Em relação às dimensões de qualidade dos serviços de atendimento observadas, a pesquisa mostrou taxas de satisfação também superiores a 100%.

Como nas pesquisas anteriormente realizadas, o atendimento dos funcionários foi apontado como a dimensão mais importante, com valor igual a 2,28 (sendo 3 o valor de maior importância, podendo variar de 1 a 3), sob o ponto de vista da qualidade dos serviços prestados. A taxa de satisfação desta dimensão chegou a 116,93%, superior à taxa geral.

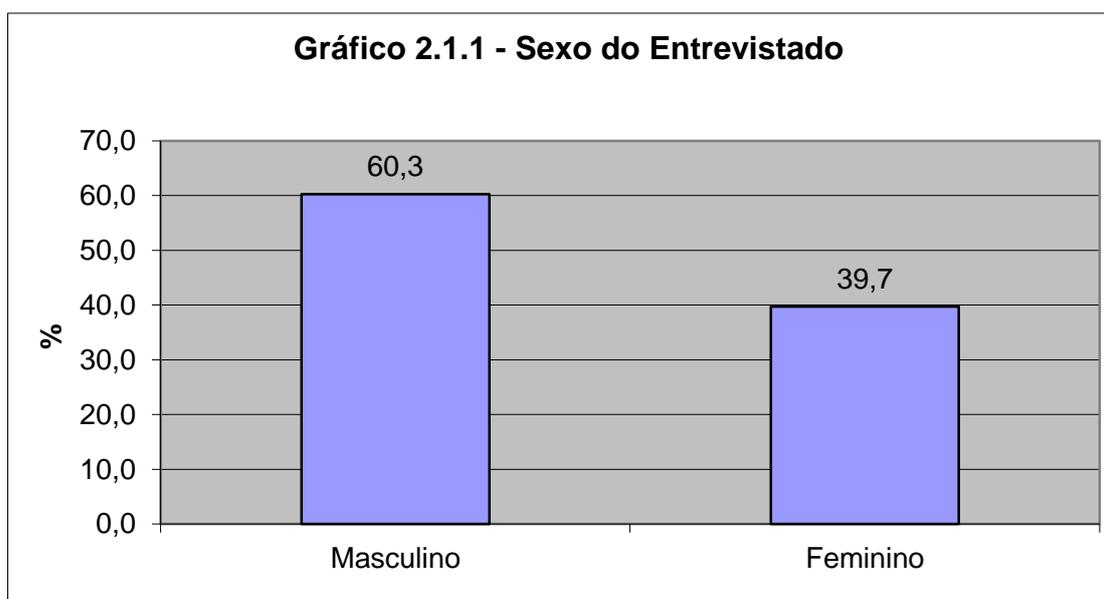
Com um Gap/i de 38,65%, resultado este com pouca variação ao longo das 14 realizações da pesquisa, o atendimento dos funcionários é a dimensão de maior prioridade que exige mais atenção gerencial, ao ser a de maior importância para os usuários e apresentar diferença entre a expectativa e a avaliação da qualidade.

**Quadro 1.2.1 – Dimensões de qualidade**

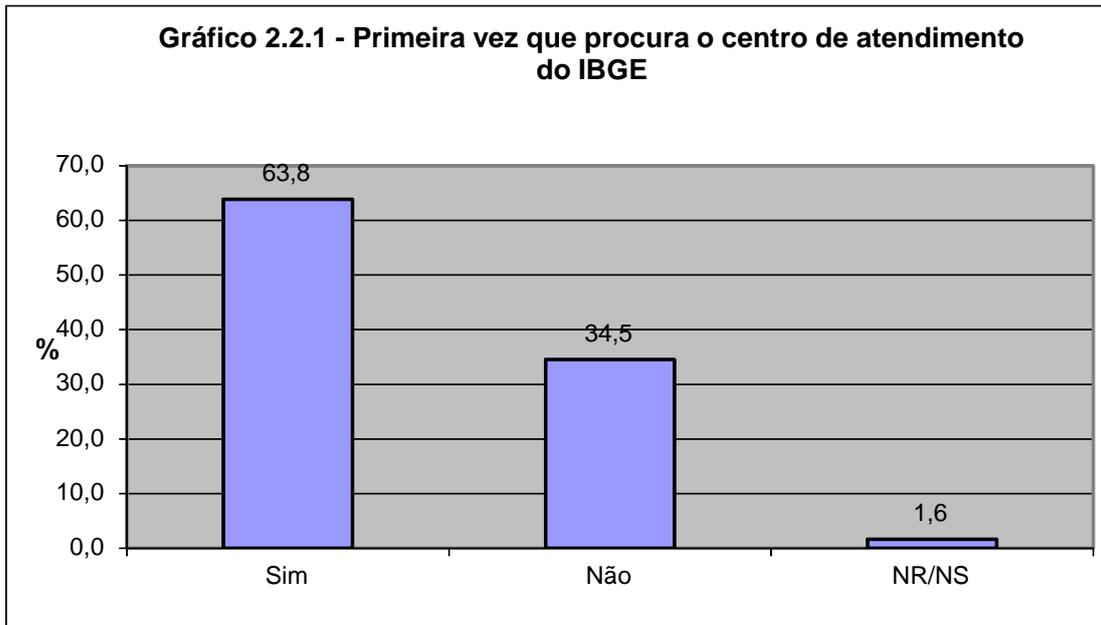
<b>Dimensão</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Valor</b>	<b>Satisfação</b>	<b>Gap/i</b>
Conservação e a limpeza do centro de atendimento	8,45	9,42	1,32	111,43	15,14
Atendimento dos funcionários	8,30	9,71	2,28	116,93	38,65
Capacidade dos funcionários	8,50	9,66	1,70	113,65	23,24
Serviço ser feito direto	8,35	9,64	1,32	115,46	20,47
Facilidade para conseguir o serviço	8,12	9,52	1,53	117,32	26,50

## 2 Perfil dos usuários

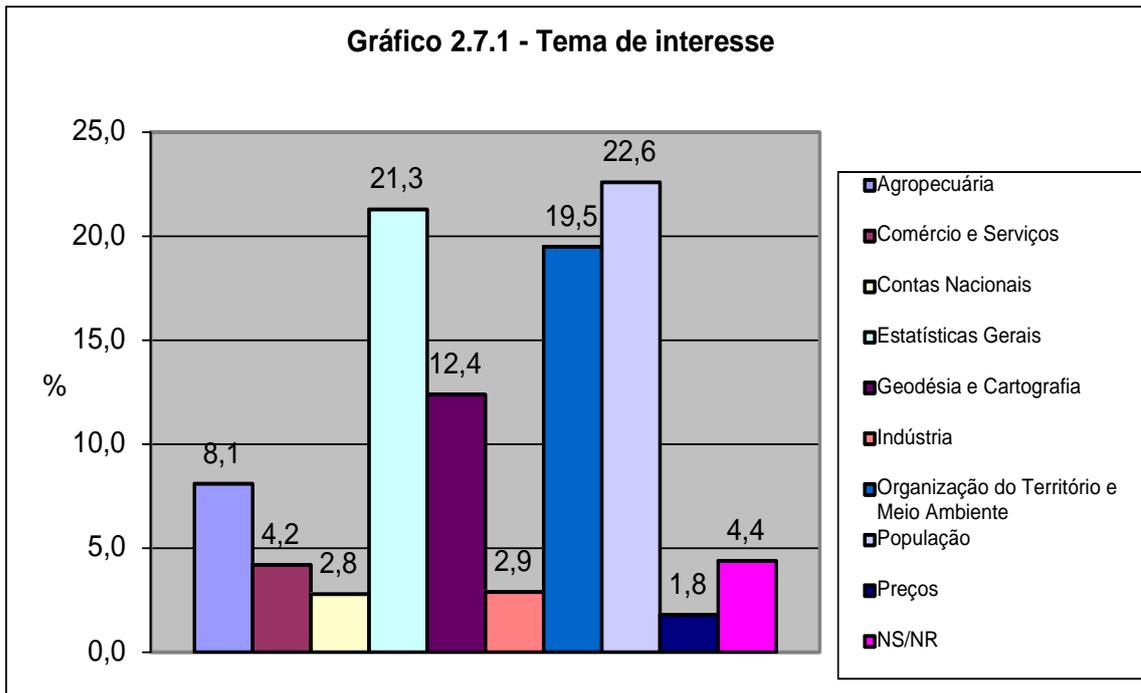
2.1 Quanto ao sexo dos informantes da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2013, observa-se predominância do sexo masculino com um total de 370 homens e 244 mulheres.



2.2 A maioria dos usuários dos serviços de centro de atendimento, nesta pesquisa, procurou o IBGE pela primeira vez, com 392 em 614, representando 63,8% das pessoas.

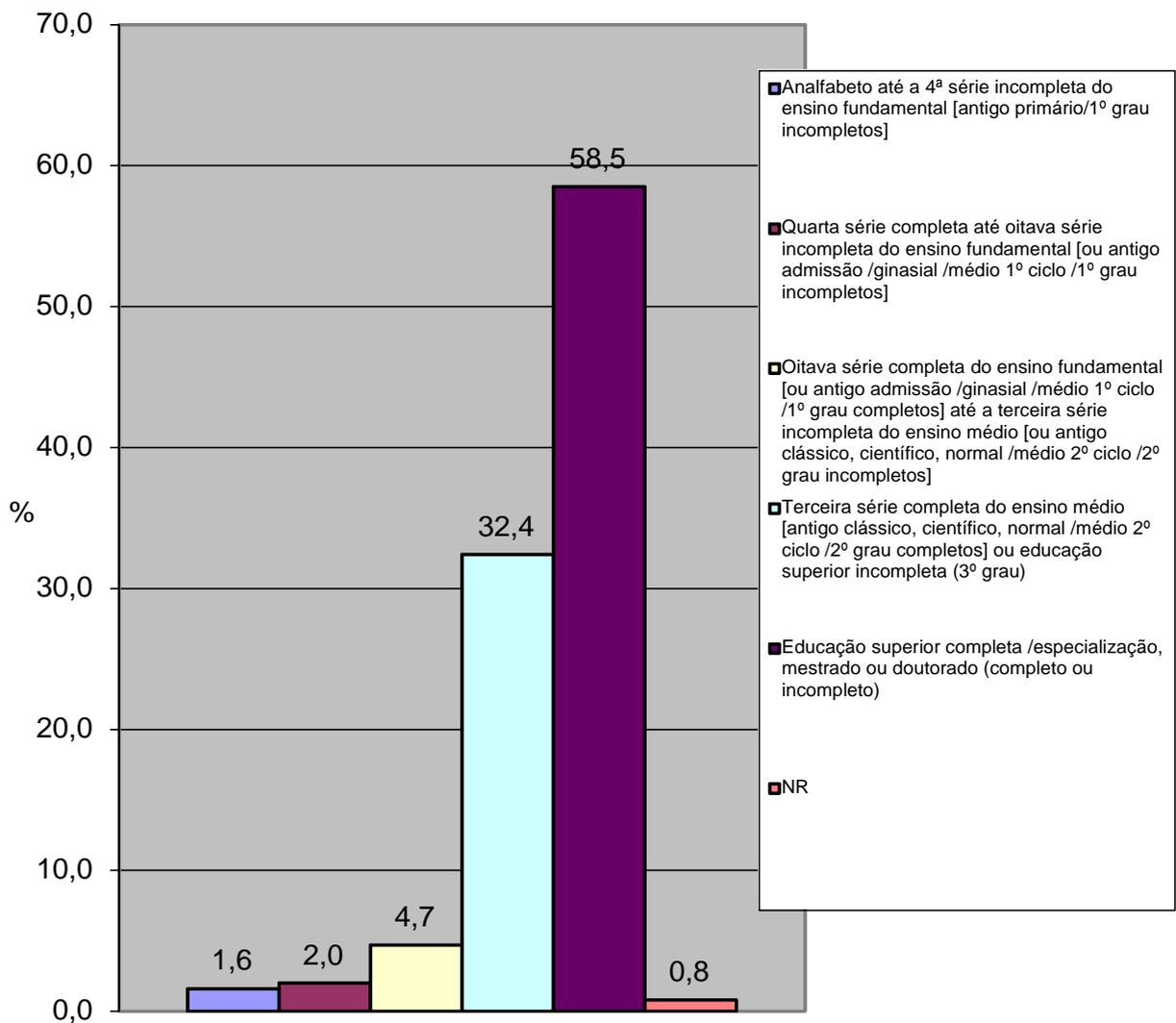


2.3 A maioria dos usuários que procuraram o IBGE neste período freqüentava a escola, com 322 em 614, representando 52,4% das pessoas.

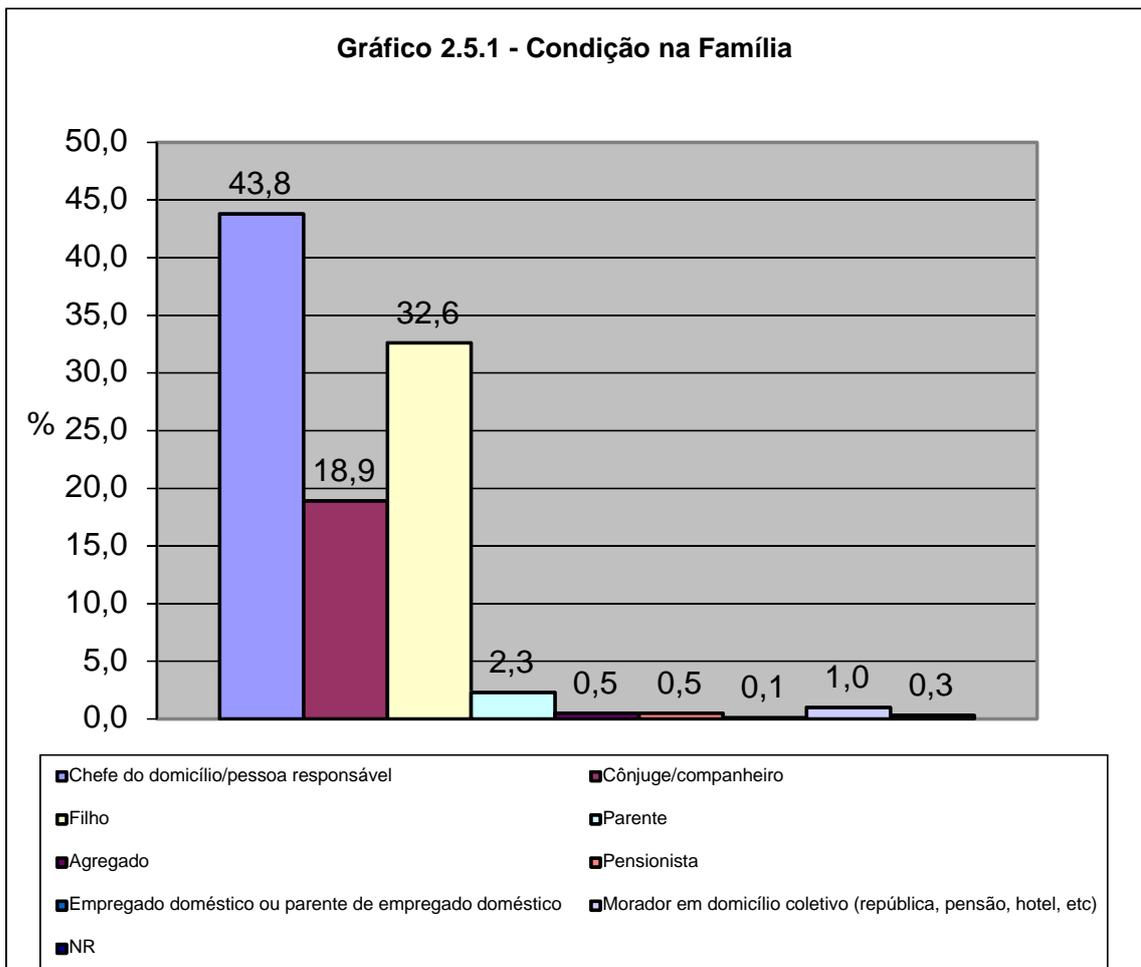


2.4 Dentre os 614 usuários dos serviços do IBGE participantes da pesquisa, 359 declararam ter formação de nível superior completo, com ou sem especialização e/ou mestrado/doutorado, representando 58,5% do total das pessoas pesquisadas.

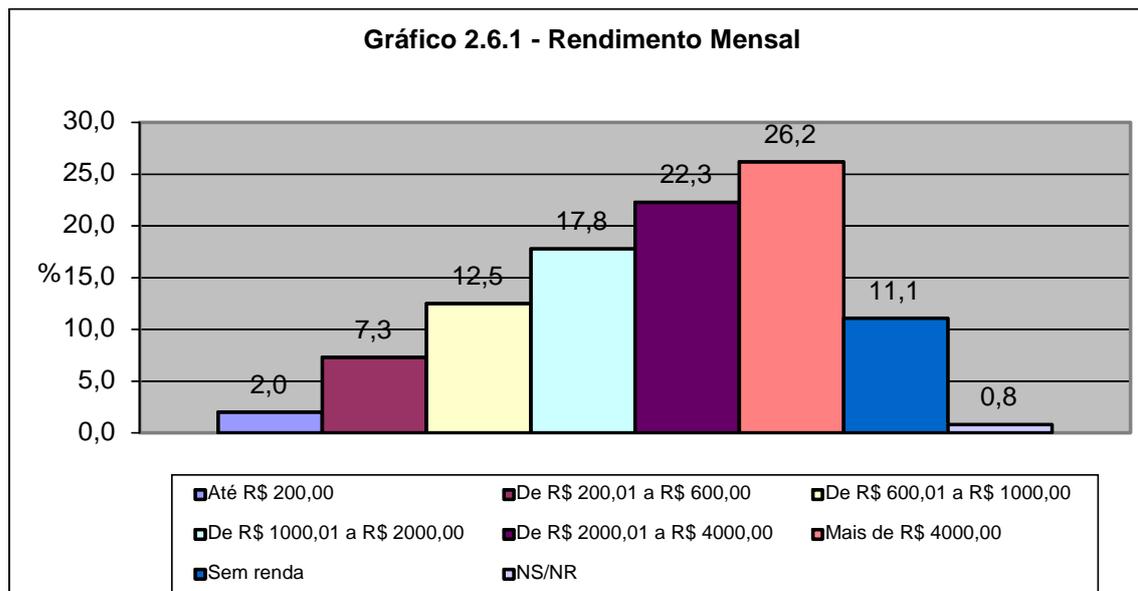
Gráfico 2.4.1 - Nível de ensino



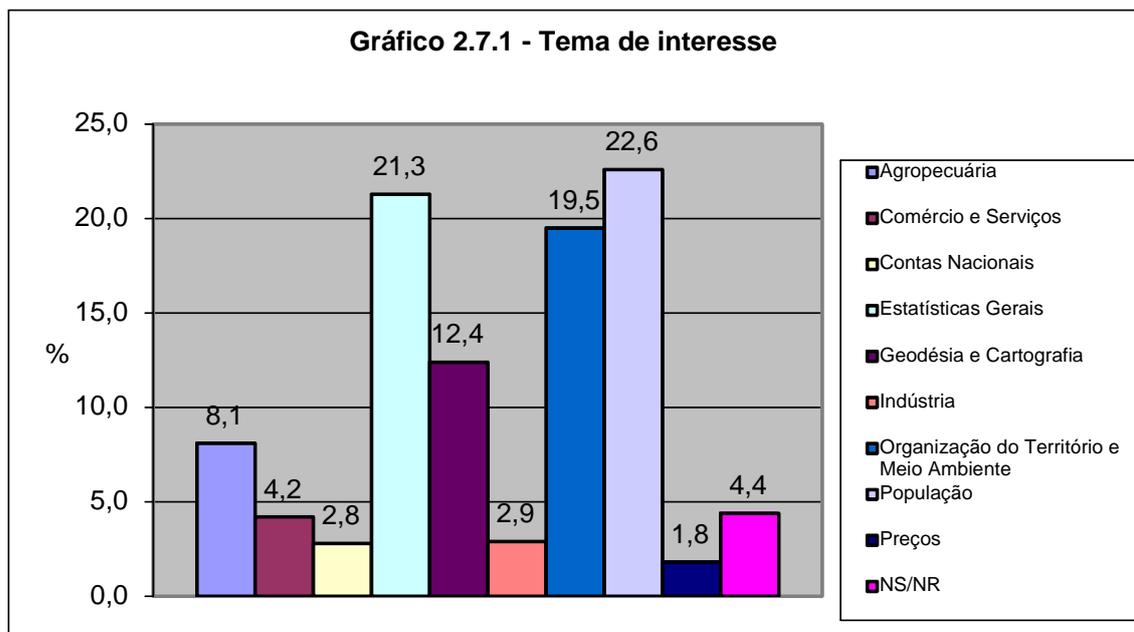
2.5 A maioria dos usuários que procuraram o IBGE durante o período da pesquisa de satisfação, em relação as suas próprias famílias, eram filhos ou chefes do domicílio.



2.6 Do total de informantes da pesquisa, 11,1% responderam não ter renda e, 39,6%, responderam ter um rendimento mensal de até R\$2000,00, e 59,6% informaram ganhar mais de R\$2000,00.



2.7 Os 3 temas mais apontados pelos usuários como de maior interesse foram população, estatísticas gerais e organização do território e meio ambiente.



### **PARTE III - Conclusões**

Com uma Taxa Geral de Satisfação elevada de 115,90%, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2013 indicou que o IBGE vem oferecendo serviços com qualidade acima das expectativas dos usuários.

A Taxa Geral de Satisfação, resultado da relação entre a média das notas da avaliação dos serviços (9,57) e a média das notas da expectativa sobre os serviços (8,25), atingiu um Gap elevado de 15,90%. Esses números mostram elevado grau de expectativa e satisfação do usuário nos serviços e, mesmo havendo distanciamento entre as duas médias, apontam para um bom serviço de atendimento aos usuários do IBGE.

De acordo com a metodologia da pesquisa, deve-se desejar taxas pouco superiores a 100%; resultante de notas ligeiramente maiores dadas para a qualidade dos serviços efetivamente oferecidos em relação às referentes à expectativa sobre a qualidade dos mesmos serviços.

Observando as 5 dimensões de qualidade dos serviços prestados que foram apresentadas aos usuários:

- a)** conservação e a limpeza do centro de atendimento;
- b)** atendimento dos funcionários;
- c)** capacidade dos funcionários;
- d)** serviço ser feito direto; e
- e)** facilidade para conseguir o serviço;

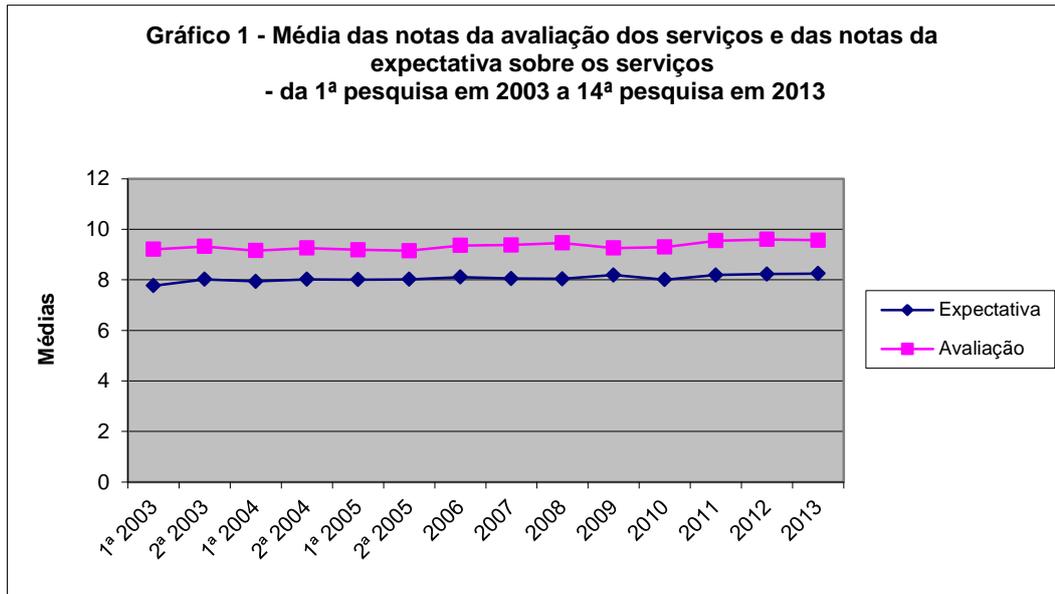
o fenômeno se repete. A pesquisa revelou taxas que variaram entre 111,43% e 117,32%.

De uma escala de 1 a 3, o atendimento dos funcionários, tal qual as pesquisas realizadas anteriormente, foi a dimensão apontada pelos usuários como a mais importante, com valor igual a 2,28; obtendo uma Taxa de Satisfação de 116,93%, superior à taxa geral. Com um Gap/i de 38,65% e médias 8,30 e 9,71 \_ de expectativa e avaliação, respectivamente \_ é a dimensão que, segundo a pesquisa, necessita de uma maior atenção gerencial.

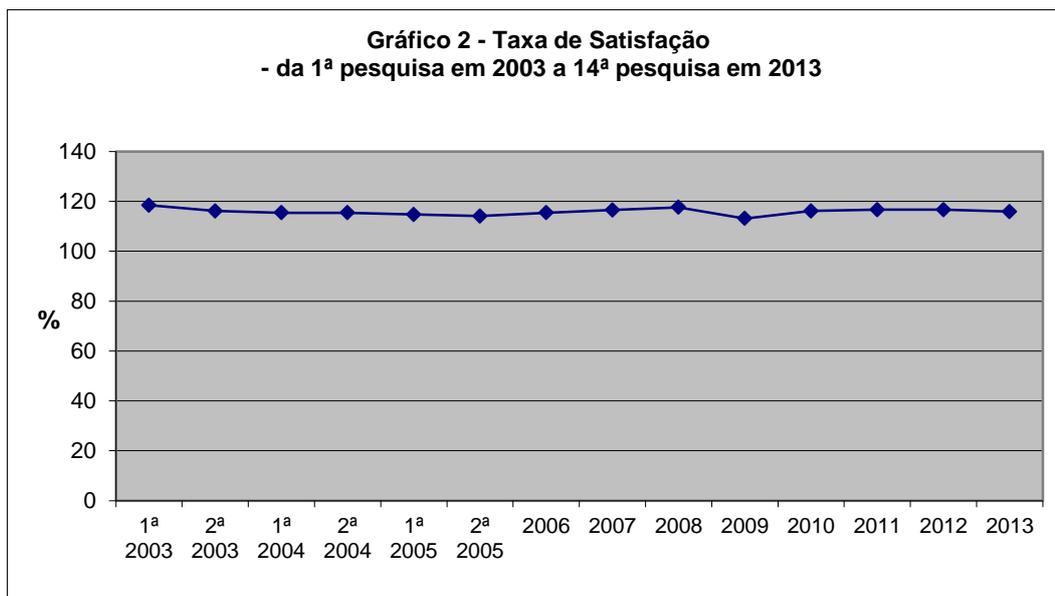
Todos estes números revelaram que, se por um lado os usuários têm elevadas expectativas e avaliações sobre a qualidade dos serviços que o IBGE está oferecendo, por outro lado às distâncias entre as médias das expectativas e avaliações ainda estão grandes e precisam ser aproximadas como objetivo, segundo a metodologia da pesquisa.

Em resumo, estes números resultantes da pesquisa nos mostram que o IBGE está oferecendo serviços com qualidade e deve continuar investindo no aperfeiçoamento de seus técnicos com o objetivo de atingir um padrão de excelência de qualidade de atendimento, e revelam também, que o IBGE tem uma

imagem muito boa perante a sociedade atualmente (Gráfico 1 abaixo), mas deve continuar trabalhando constantemente na sua melhoria.



Os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários ao longo das 14 realizações da pesquisa (Gráfico 2 abaixo) mostram taxas que confirmam elevado grau de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos.





Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI**

**Coordenação de Atendimento Integrado - COATI**

---

**Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2013**

**ANEXO: Questionário da Pesquisa**