

**Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI
Coordenação de Atendimento Integrado - COATI
Pesquisa de Satisfação dos Usuários - 2016**

**Relatório de resultados
Nacional**

3 de fevereiro de 2017

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 visando aprimorar a gestão dos relacionamentos com clientes e informantes.

.

2 Abrangência

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2016 foi realizada nas Supervisões 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 3 a 28 de outubro de 2016, com 19 dias úteis.

4 População pesquisada

Foram pesquisados 320 usuários dos serviços de biblioteca, livraria e centro de atendimento do IBGE de um total de 455 usuários atendidos, que receberam o questionário da pesquisa.

5 Metodologia

American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan; *SERVQUA*, 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.

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, 455, e o número de questionários contendo as avaliações completamente respondidas, 189, durante o período da pesquisa, obtivemos uma representatividade de 42%, 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.

Taxa de Satisfação = (Avaliação/Expectativa) x 100.

8.4 Valor

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

Valor = importância.

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

1. 1º = 3;
2. 2º = 2,5; e
3. 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.

Gap/i = Gap x Valor

onde Gap = (100 – Satisfação) x (-1).

PARTE II – Análise dos resultados

1 Satisfação

1.1 A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2016 apresentou como resultado uma Taxa Geral de Satisfação de 113,94%.

A expectativa dos usuários sobre a qualidade dos serviços de atendimento do IBGE alcançou uma nota média de 8,42; 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 9,60.

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 (%)	113,94
Expectativa	8,42
Avaliação	9,60

Quadro 1.1.2 - Geral da Instituição de usuários que procuraram pela 1ª vez o atendimento do IBGE	
Indicadores	Resultados
Taxa de Satisfação (%)	114,95
Expectativa	8,37
Avaliação	9,62

Quadro 1.1.3 - Geral da Instituição de usuários procuraram mais de uma vez o atendimento do IBGE	
Indicadores	Resultados
Taxa de Satisfação (%)	110,89
Expectativa	8,59
Avaliação	9,52

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 2,46 (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 117,42%, superior à taxa geral.

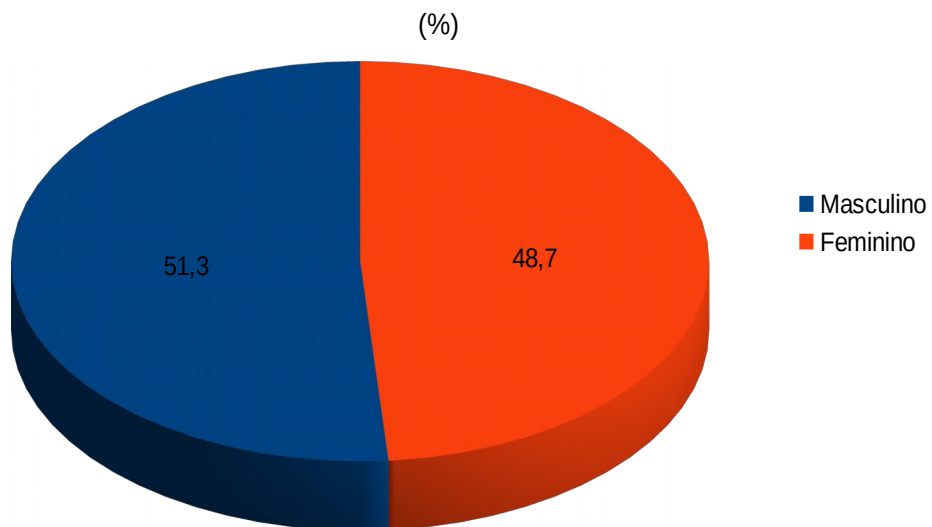
Com um Gap/i de 42,86%, resultado este com pouca variação ao longo das 17 realizações da pesquisa, o atendimento dos funcionários é a dimensão de maior prioridade que exige mais atenção gerencial, ao ser a de maior importância para os usuários e apresentar diferença entre a expectativa e a avaliação da qualidade.

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Valor	Satisfação	Gap/i
Conservação e a limpeza do centro de atendimento	8,52	9,52	1,21	112,61	14,15
Atendimento dos funcionários	8,29	9,74	2,46	117,76	42,86
Capacidade dos funcionários	8,66	9,74	1,74	112,61	21,67
Serviço ser feito direto	8,32	9,68	1,39	116,82	22,75
Facilidade para conseguir o serviço	8,00	9,57	1,70	119,72	33,35

2 Perfil dos usuários

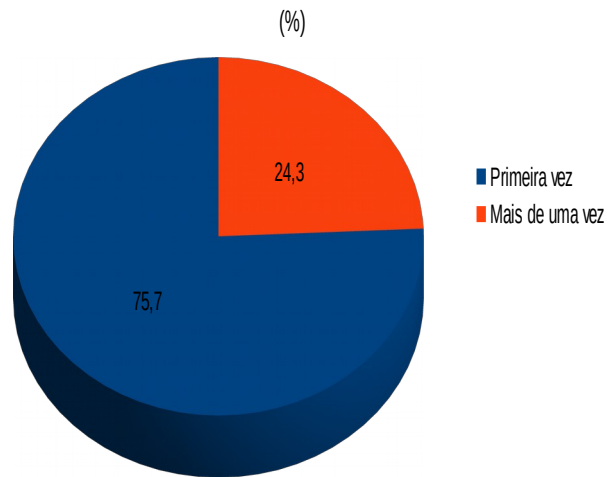
2.1 Quanto ao sexo dos informantes da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2016, observa-se um equilíbrio de masculino e feminino.

Gráfico 2.1.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo o sexo - Brasil - 2016



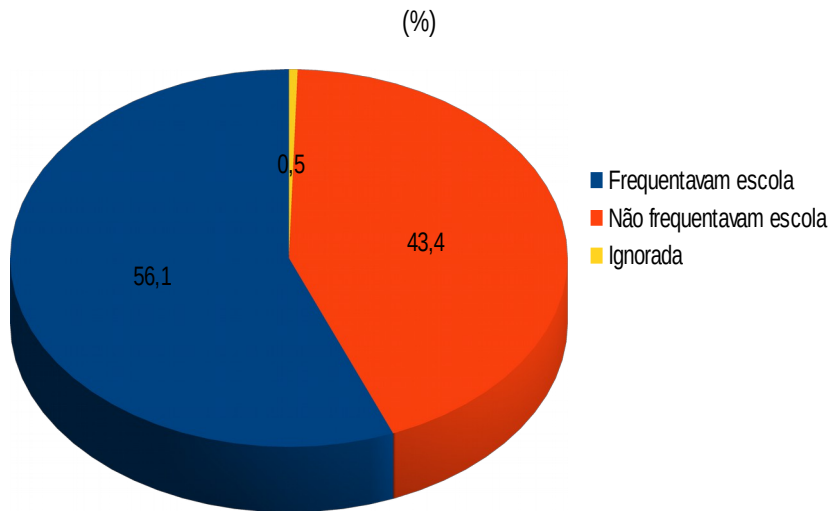
2.2 A maioria dos usuários dos serviços de centro de atendimento, nesta pesquisa, procurou o IBGE pela primeira vez, representando 75,7% das pessoas.

Gráfico 2.2.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo a procura aos centros de atendimento do IBGE - Brasil - 2016



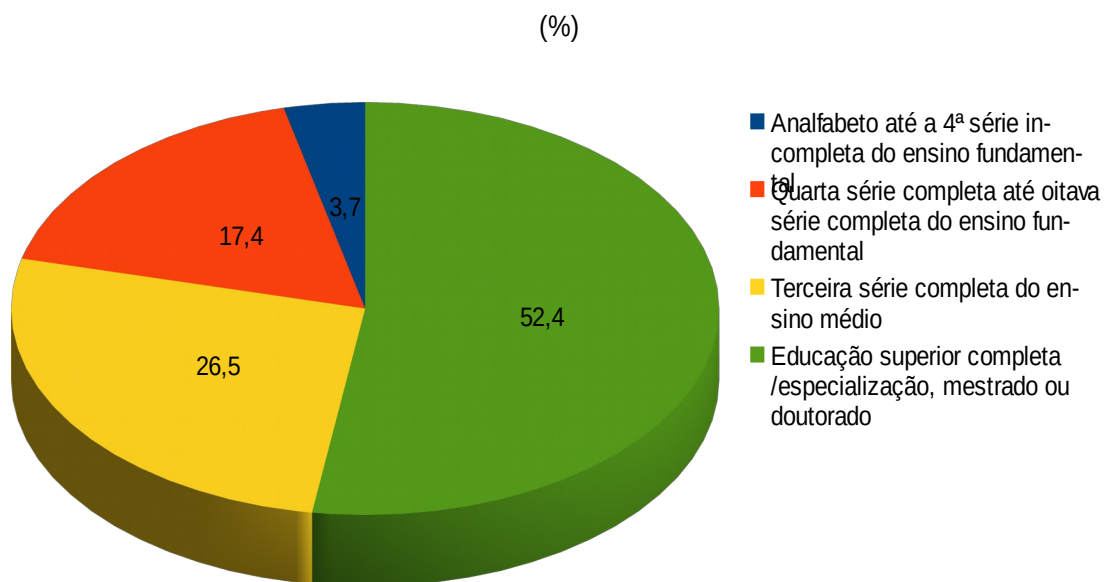
2.3 A maioria dos usuários que procuraram o IBGE neste período frequentava a escola, representando 56,1% das pessoas.

Gráfico 2.3.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo a frequência à escola - Brasil - 2016



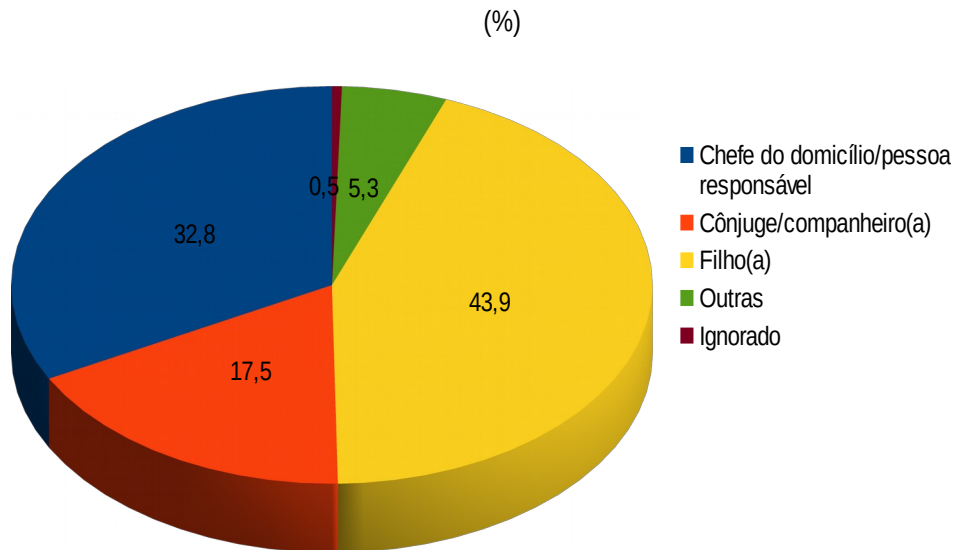
2.4 Dentre os usuários dos serviços do IBGE participantes da pesquisa, a maioria declarou ter formação de nível superior completo, com ou sem especialização e/ou mestrado/doutorado, representando 52,4% do total das pessoas pesquisadas.

Gráfico 2.4.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo a série que estudou - Brasil - 2016



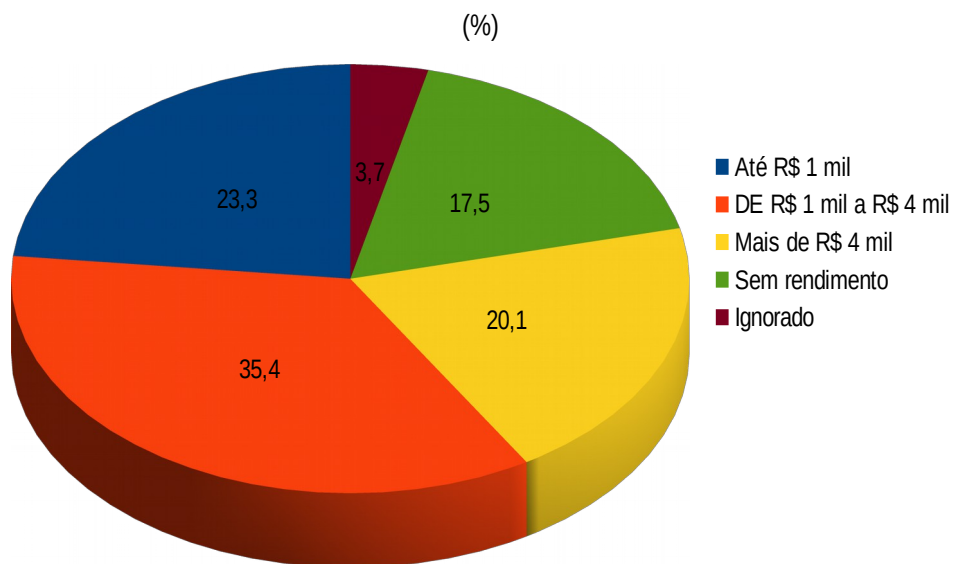
2.5 A maioria dos usuários que procuraram o IBGE durante o período da pesquisa de satisfação, em relação as suas próprias famílias, eram filhos.

Gráfico 2.5.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo a condição na família - Brasil - 2016



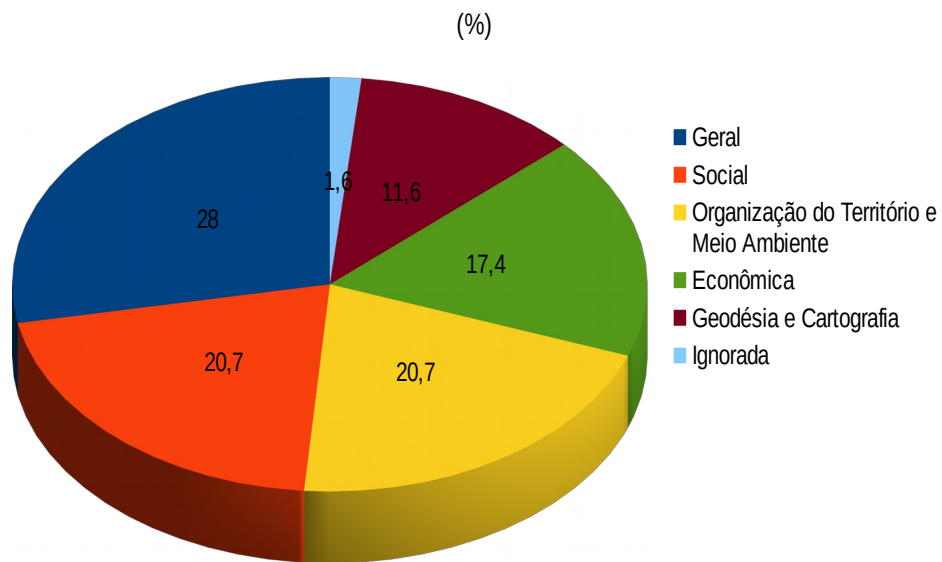
2.6 Do total de informantes da pesquisa, 17,5% responderam não ter renda e, 23,3%, responderam ter um rendimento mensal de até R\$1 mil, e 20,1% informaram ganhar mais de R\$ 4 mil.

Gráfico 2.6.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo o rendimento mensal - Brasil - 2016



2.7 As 3 informações mais apontados pelos usuários como de maior interesse foram informações gerais, informações sociais e informações sobre organização do território e meio ambiente.

Gráfico 2.7.1 - Percentual de usuários pesquisados segundo a informação de interesse - Brasil - 2016



PARTE III - Conclusões

Com uma Taxa Geral de Satisfação elevada de 113,94%, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de 2016 indicou que o IBGE vem oferecendo serviços com qualidade acima das expectativas dos usuários.

A Taxa Geral de Satisfação é o resultado da relação entre a média das notas da avaliação dos serviços (9,60) e a média das notas da expectativa sobre os serviços (8,42). 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 111,73% e 119,58%.

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 2,46; obtendo uma Taxa de Satisfação de 117,42%, superior à taxa geral. Com um Gap/i de 42,86% e médias 8,29 e 9,74 _ 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 manter o elevado padrão de qualidade no atendimento aos usuários de informações de naturezas estatísticas e geocientíficas.