

# PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

2º SEMESTRE 2022

Presidente da República  
**Luiz Inácio Lula da Silva**

Ministra do Planejamento e Orçamento  
**Simone Nassar Tebet**

## **INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE**

Presidente  
**Marcio Pochmann**

Diretor-Executivo  
**Cimar Azeredo Pereira** (substituto)

### **ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES**

Diretoria de Pesquisas  
**Cimar Azeredo Pereira**

Diretoria de Geociências  
**Claudio Stenner**

Diretoria de Tecnologia da Informação  
**Carlos Renato Pereira Cotovio**

Centro de Documentação e Disseminação de Informações  
**Maria do Carmo Dias Bueno** (substituta)

Escola Nacional de Ciências Estatísticas  
**Maysa Sacramento de Magalhães**

### **UNIDADES RESPONSÁVEIS**

Centro de Documentação e Disseminação  
de Informações

Coordenação de Atendimento e  
Informação

**Carlos José Lessa de Vasconcelos**

Diretoria de Pesquisas

Coordenação de Métodos e Qualidade

**Andréa Borges Paim**

Ministério do Planejamento e Orçamento  
**Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE**

Centro de Documentação e  
Disseminação de Informações  
Coordenação de Atendimento e  
Informação

Diretoria de Pesquisas  
Coordenação de Métodos e  
Qualidade

# Pesquisa de Avaliação de Serviços

**2º semestre 2022**



Rio de Janeiro  
2023

**Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE**

Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

© IBGE. 2023

**Capa**

Ubiratã O. Santos/Eduardo Sidney Araújo

Coordenação de *Marketing*/Centro de Documentação  
e Disseminação de Informações - CDDI

# Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Resultados</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Análise de Sentimento</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>Conclusão</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>Referências</b>	<b>30</b>

# 1 | Introdução

Mais do que medir a satisfação dos usuários que navegam pelas páginas do IBGE, a Pesquisa de Avaliação de Serviços visa refletir a experiência dos usuários na utilização dos diversos serviços ofertados pelo IBGE através de seu portal, dos Canais de Atendimento e de suas Redes Sociais, com objetivo de aperfeiçoar o relacionamento com o grande e diversificado público que utiliza as mais variadas informações produzidas, disseminadas e divulgadas pelo IBGE.

Para que esses objetivos fossem alcançados a pesquisa utilizou um novo questionário, mais abrangente, permitindo tanto a obtenção de informações de utilização dos serviços quanto dos usuários que usam estes serviços.

O questionário foi desenvolvido pela equipe de trabalho formada pela Gerência de Atendimento da Coordenação de Atendimento e Informação (GEATE/COATI/CDDI), pela Gerência de Conteúdo e Promoção da Coordenação de Marketing (GECOP/COMAR/CDDI) e pela Coordenação de Experiência e Serviços On-Line (CEON/CDDI) e contou com a colaboração da Coordenação de Métodos e Qualidade (COMEQ/DPE) em seu desenvolvimento e com a Gerência de Qualidade Estatística (GQE/COMEQ/DPE) na tabulação dos resultados.

A versão final do questionário foi composta por três blocos, sendo o primeiro com três perguntas sobre frequência de utilização do portal e tipo de informação procurada; o segundo, com cinco perguntas de avaliação do nível de satisfação com aspectos do portal do IBGE, atendimento e redes sociais; e o terceiro, com três perguntas relacionadas ao respondente, como o grupo de usuário de maior identificação, Unidade da Federação de residência atual e uma avaliação da experiência com o IBGE, deixando crítica ou sugestão.

Com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos usuários que acessam o portal IBGE, utilizou-se uma Escala de Classificação de Likert, que permite mensurar níveis de intensidade de opinião de indivíduos sobre um mesmo assunto ou tema, possibilitando ainda a comparação entre pontuações individuais ou de determinados grupos de interesse. O Quadro 1.1 a seguir ilustra a graduação utilizada na Pesquisa de Avaliação de Serviços.

**Quadro 1.1 - Níveis de satisfação e valor atribuído na Escala de Likert**

Níveis de Satisfação	Valor da Escala
Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Neutro	3
Satisfeito	4
Muito satisfeito	5

Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

O questionário foi disponibilizado no portal do IBGE no período de 3 de novembro a 3 de dezembro de 2022 e seu preenchimento foi voluntário. Portanto, todas as análises feitas referem-se ao grupo de usuários que responderam à pesquisa.

## 2 | Resultados

Ao todo, 1.622 usuários do portal do IBGE responderam ao questionário da Pesquisa de Avaliação de Serviços. Em relação à Unidade da Federação de residência, os maiores percentuais são observados em São Paulo (22,1%), Minas Gerais (10,3%) e Rio de Janeiro (9,6%). A distribuição dos respondentes por grupo de usuário com o qual mais se identificam mostra que a maioria é de usuários particulares (26,0%), seguidos pelos pesquisadores/acadêmicos (16,9%), estudantes (14,5%) e os próprios servidores do IBGE (11,2%). A Tabela 2.1 a seguir ilustra essa distribuição.

**Tabela 2.1 - Distribuição dos respondentes por grupo de usuário com o qual mais se identificam**

Com qual grupo de usuário você mais se identifica?	Percentual (%)
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
Administração pública	9,0
Área de Comunicação	4,5
Empresa/ONG/OSC/OSCIP (1)	9,9
Estudante	14,5
Organismo internacional	0,4
Pesquisador/Acadêmico	16,9
Servidor do IBGE	11,2
Usuário particular	26,0
Outros	7,5
Não respondida	0,1

Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

(1) ONG = Organização não Governamental; OSC = Organização da Sociedade Civil; e OSCIP = Organização da Sociedade Civil de Interesse Público.

Ainda sobre grupo de usuários com o qual o respondente mais se identifica, a Tabela 2.1 acima mostra um percentual de 7,5% que assinalaram a categoria “outros”, correspondendo a um total de 122 usuários. Desses, apenas 49 usuários especificaram um grupo com o qual se identificavam, cujas respostas foram agrupadas por semelhança. A distribuição dessas respostas pode ser vista na Tabela 2.2 a seguir. Para esses respondentes, observa-se que a maioria declarou ser cidadão, munícipe ou visitante casual (22,4%), seguidos pelos usuários das áreas de Cartografia, Geodésia e Topografia (12,2%), profissionais temporários do IBGE (8,2%) e usuários das áreas de Engenharia, Agronomia e Estudos Ambientais (8,2%).

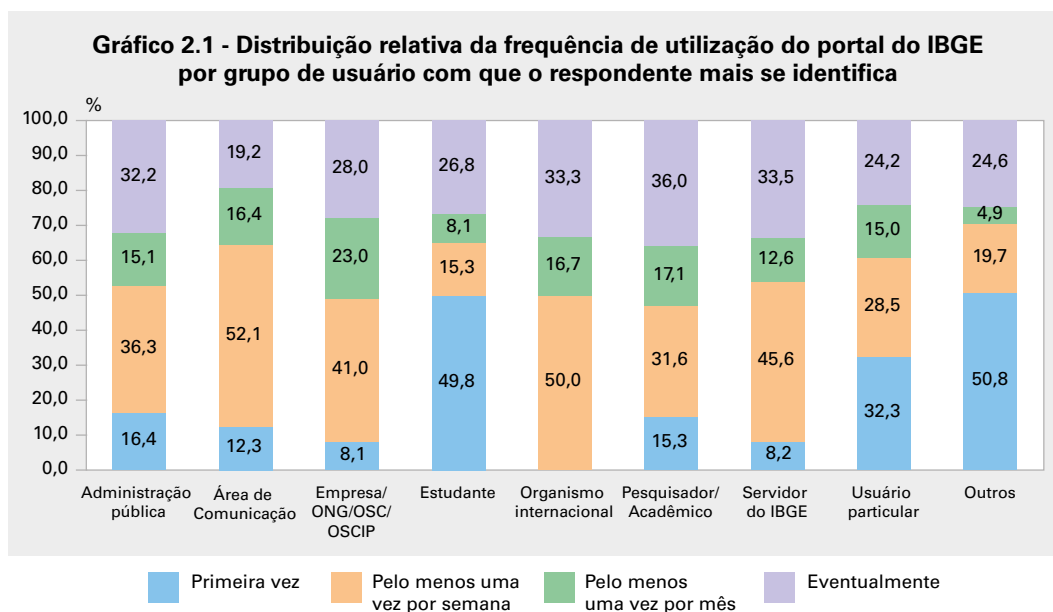


**Tabela 2.2 - Distribuição dos respondentes pelos grupos de usuários citados na categoria "outros"**

Grupos de usuários citados na categoria "outros"	Percentual (%)
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
Cidadão, munícipe e visitante casual	22,4
Cartografia, Geodésia e Topografia	12,2
Profissionais temporários do IBGE	8,2
Engenharia, Agronomia e estudos ambientais	8,2
Informações sobre o Censo 2022, operação ou concursos	6,1
Funcionário Público	6,1
Administração de Condomínios	4,1
Estudante	4,1
Microempreendedor e pequena empresa	4,1
Professor	4,1
Área de financiamento habitacional - Correspondente Caixa	2,0
Autônomo	2,0
Consultoria em Telecomunicações	2,0
Consultoria Financeira	2,0
Jornalista	2,0
Consultoria em pesquisa	2,0
Potencial colaborador	2,0
Profissional de Informática	2,0
Repositora de Mercadorias	2,0
Saúde	2,0

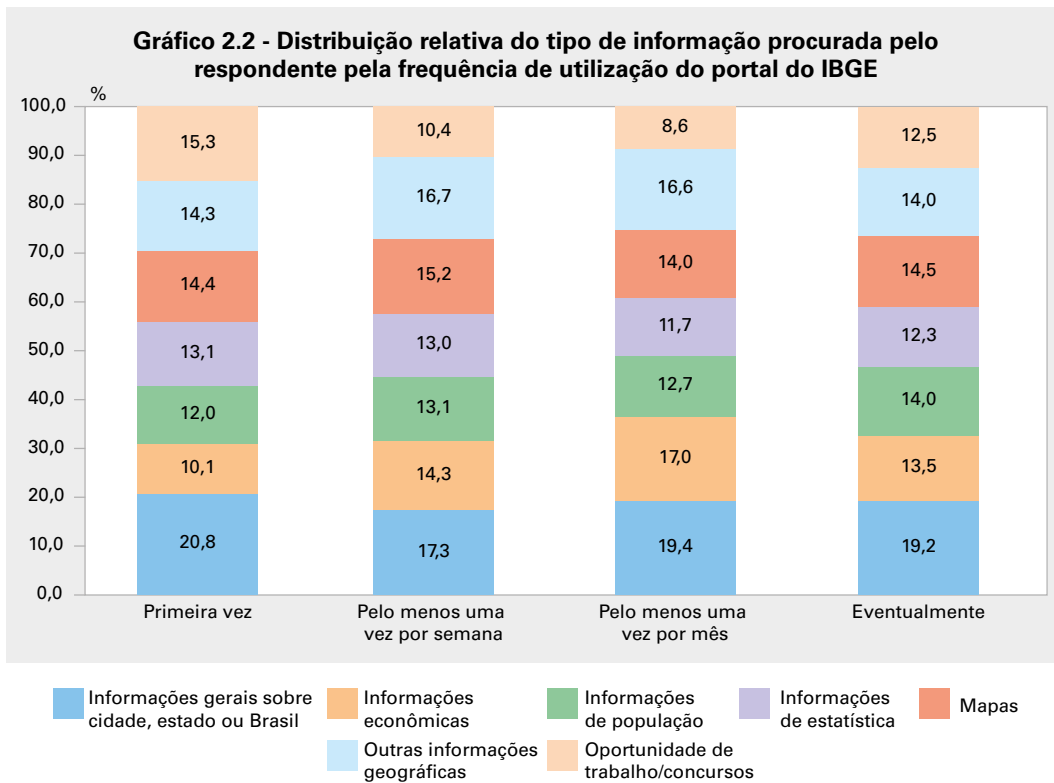
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Em relação à frequência de utilização do portal, 25,8% responderam que acessaram pela primeira vez; 31,5%, pelo menos uma vez por semana; 14,2%, pelo menos uma vez por mês; e 28,6%, eventualmente. A distribuição da frequência com que o respondente utiliza o portal do IBGE pelos grupos de usuário que o respondente mais se identifica encontra-se ilustrada no Gráfico 2.1 a seguir. Os estudantes e outros usuários apresentam os maiores percentuais de primeiro acesso ao portal (49,8% e 50,8%, respectivamente). Já os profissionais da área de comunicação e dos organismos internacionais apresentam os maiores percentuais de acessos ao portal pelo menos uma vez na semana (52,1% e 50,0% respectivamente). Os usuários que se identificaram como empresas, ONG, OSC e OSCIP apresentam o maior percentual de acessos realizados pelo menos uma vez por mês (23,0%). E, por fim, os pesquisadores/acadêmicos apresentam o maior percentual de acessos eventuais (36,0%), seguidos pelos servidores do IBGE (33,6%) e dos usuários de organismos internacionais (33,3%).



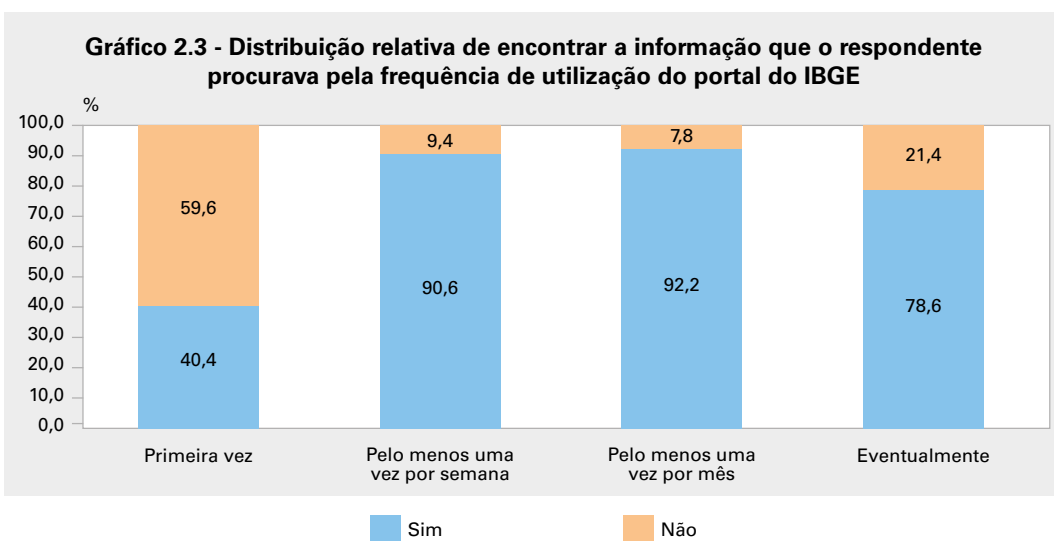
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

A distribuição relativa da frequência com que o respondente utiliza o portal do IBGE pelo tipo de informação que busca encontra-se ilustrada no Gráfico 2.2 a seguir. Independente da frequência de acesso ao portal, a informação mais buscada foi informações gerais sobre cidade, estado ou Brasil. A segunda opção mais procurada para aqueles que acessaram o portal pela primeira vez, foi a oportunidade de trabalho/concursos (15,3%). Para os respondentes que costumam acessar pelo menos uma vez por semana, as outras informações geográficas foram a segunda informação mais procurada (16,7%). As informações econômicas são a segunda informação mais buscada pelos usuários que costumam acessar o portal IBGE pelo menos uma vez por mês, com um percentual de 17,0%. Por fim, para os usuários que acessam eventualmente o portal do IBGE, a segunda informação mais buscada são os mapas (14,5%).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

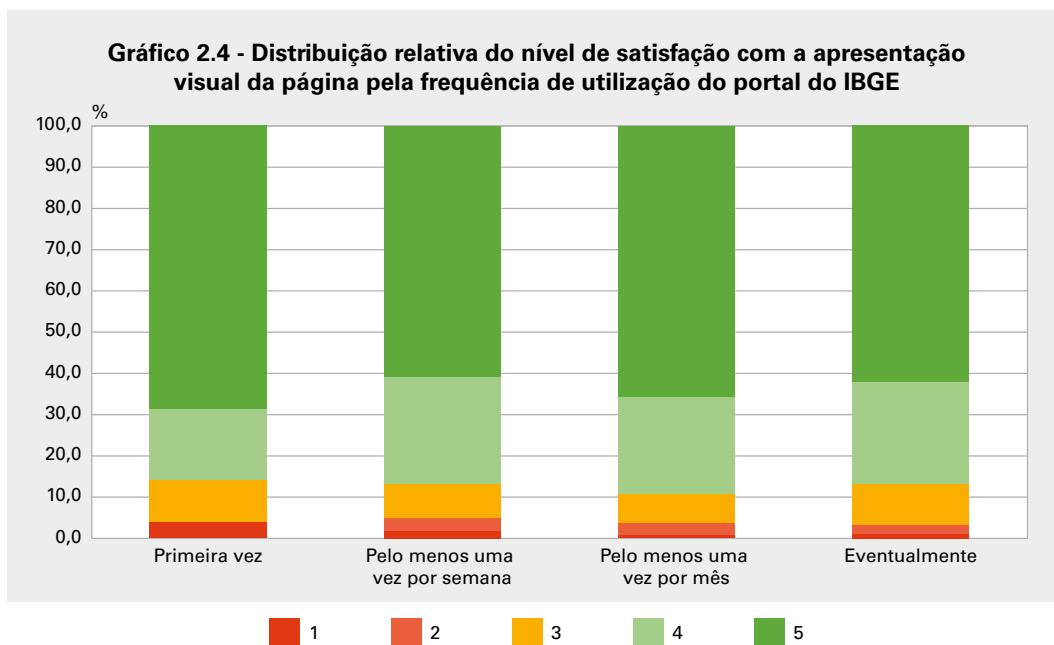
Perguntou-se aos respondentes se haviam encontrado a informação que procuravam no portal IBGE. Conforme ilustra o Gráfico 2.3 a seguir, a análise da distribuição relativa por frequência de utilização do portal mostra que 59,6% dos respondentes que acessaram pela primeira vez não encontraram a informação que procuravam. Por outro lado, a maioria dos respondentes que acessam pelo menos uma vez por semana ou por mês encontram a informação que procuram, com percentuais de 90,6% e 92,2% respectivamente. Esse percentual é de 78,6% para os respondentes que acessam eventualmente o portal IBGE.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

As análises a seguir se referem à avaliação dos respondentes tanto segundo a frequência de utilização do portal do IBGE quanto para os grupos de usuários de maior identificação do respondente sobre os seguintes aspectos do portal: apresentação visual da página, conteúdos textuais, facilidade de encontrar a informação desejada, facilidade de compreender a informação desejada e ferramenta de busca do portal do IBGE. Para essa avaliação, foi utilizada a Escala de Classificação de Likert descrita na seção anterior.

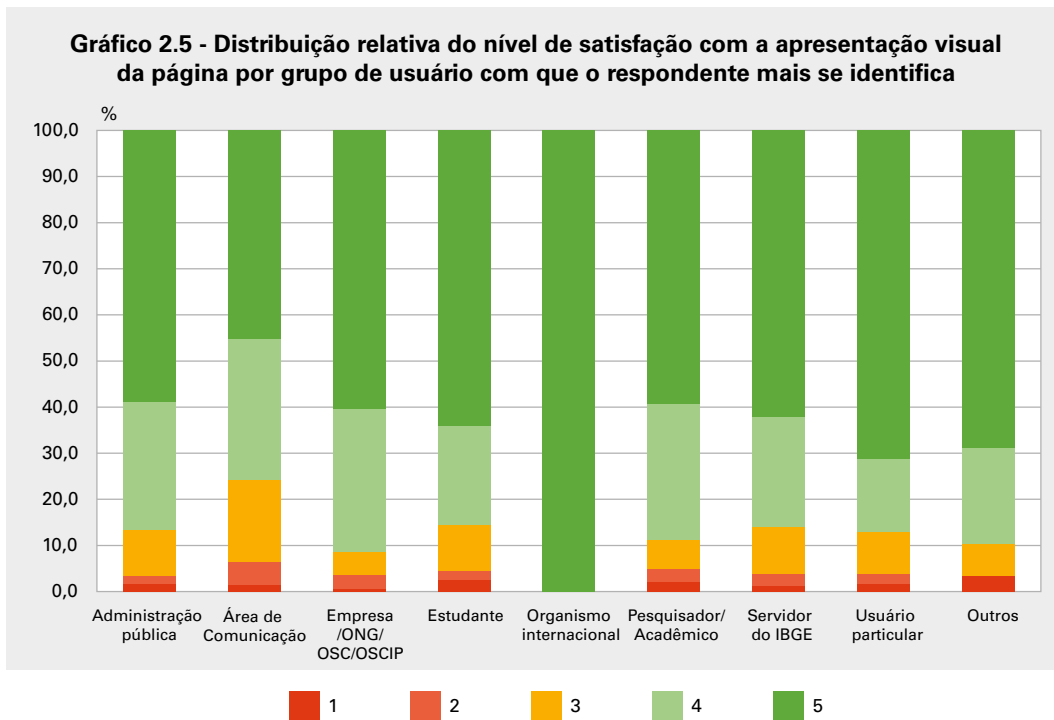
A análise do atributo “apresentação visual da página” segundo a frequência de utilização do portal do IBGE mostra que a maior parte dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 85,8% (frequência de acesso pela primeira vez) e 89,2% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês). Observa-se que o maior percentual de respondentes muito insatisfeitos com a apresentação visual da página do IBGE encontra-se entre os respondentes que acessaram pela primeira vez (4,1%). O Gráfico 2.4 a seguir ilustra essa distribuição.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

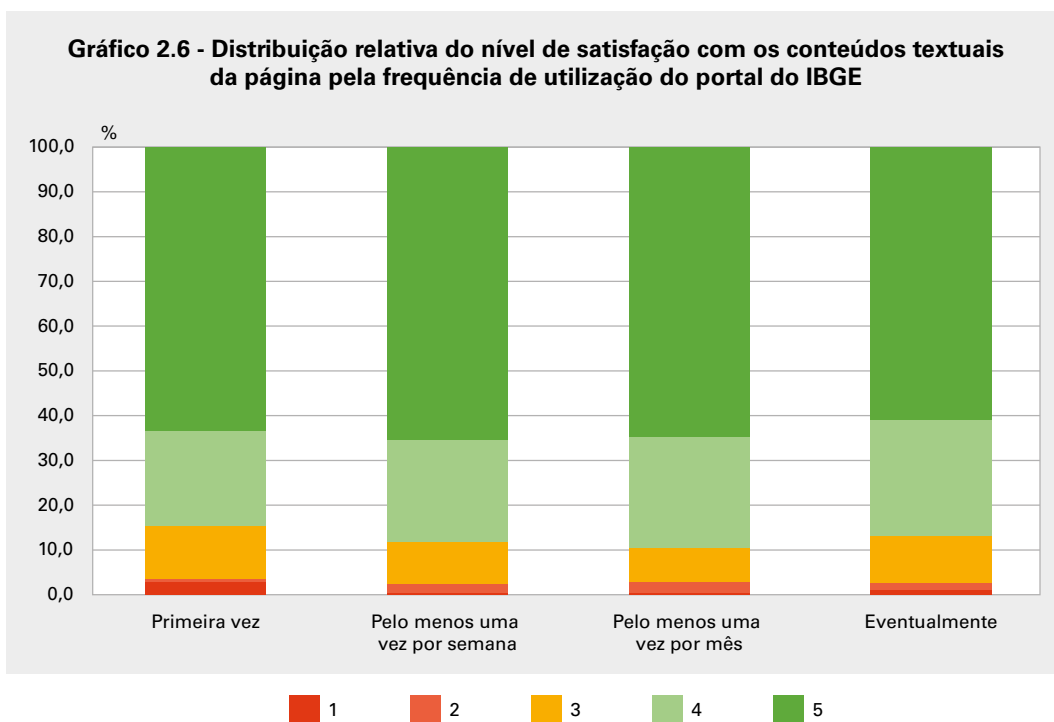
Da mesma forma, a análise da satisfação com a apresentação visual da página segundo o grupo de usuário do respondente mostra que a maior parte dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita. Destaca-se o grupo de usuários de Organismos Internacionais, em que todos os respondentes avaliaram estar muito satisfeitos com a apresentação visual da página do IBGE. O Gráfico 2.5 a seguir ilustra essa distribuição.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

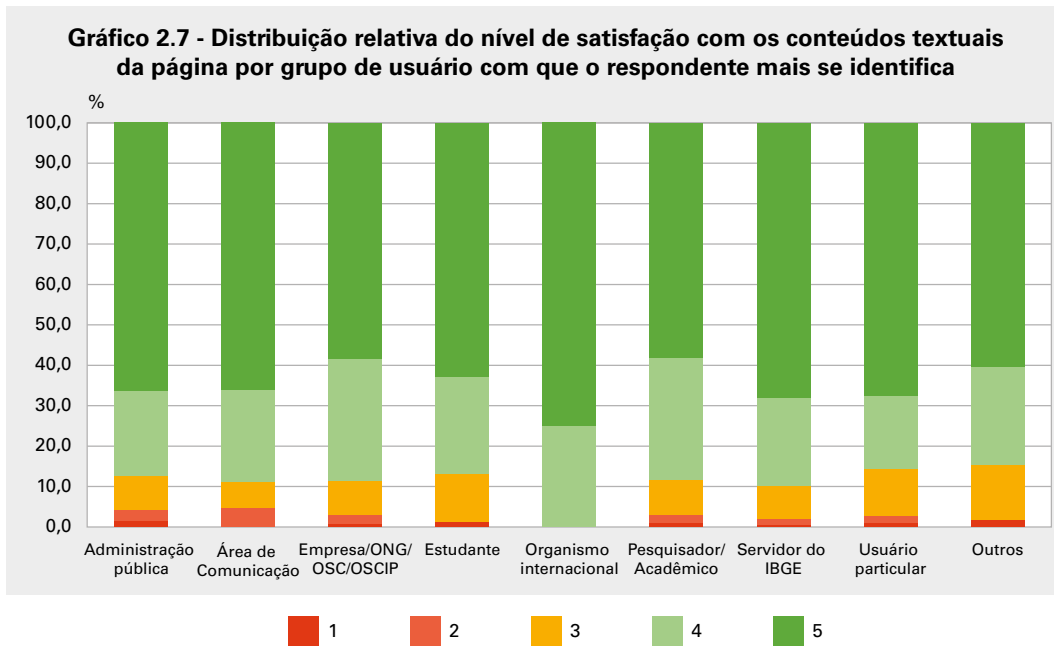
Em relação aos conteúdos textuais, conforme ilustra o Gráfico 2.6 a seguir, a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 84,6% (frequência de acesso pela primeira vez) e 89,6% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

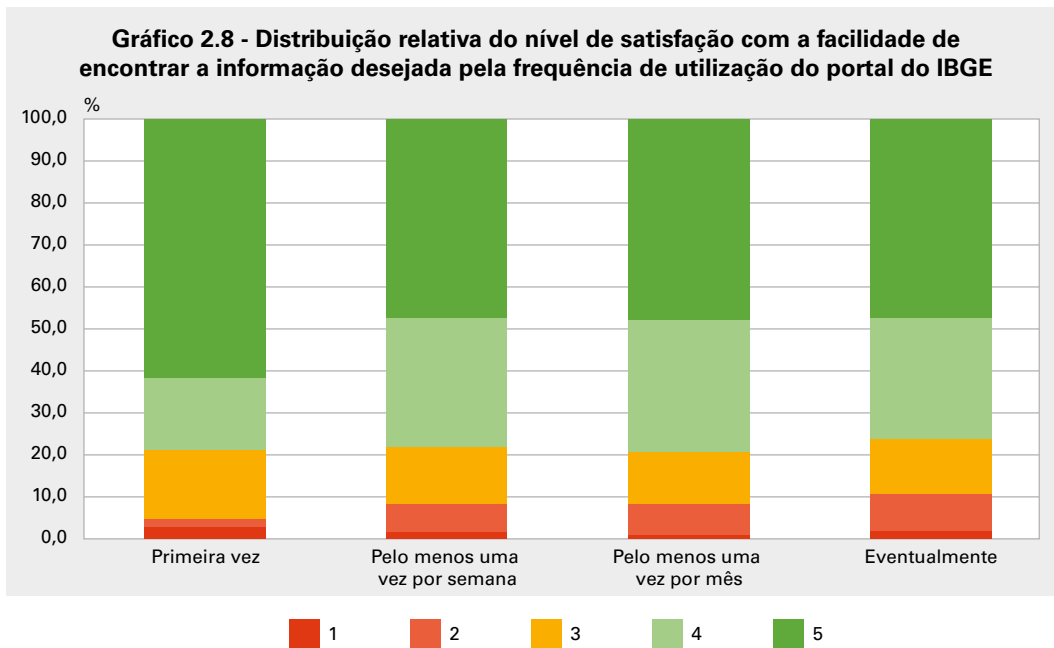
A análise da satisfação com os conteúdos textuais da página segundo o grupo de usuário do respondente mostra que a maior parte dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com destaque para o grupo de usuários dos Organismos Internacionais, em que todos os respondentes avaliaram estar satisfeitos (25,0%) ou muito satisfeitos (75,0%). O Gráfico 2.7 a seguir ilustra essa distribuição.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

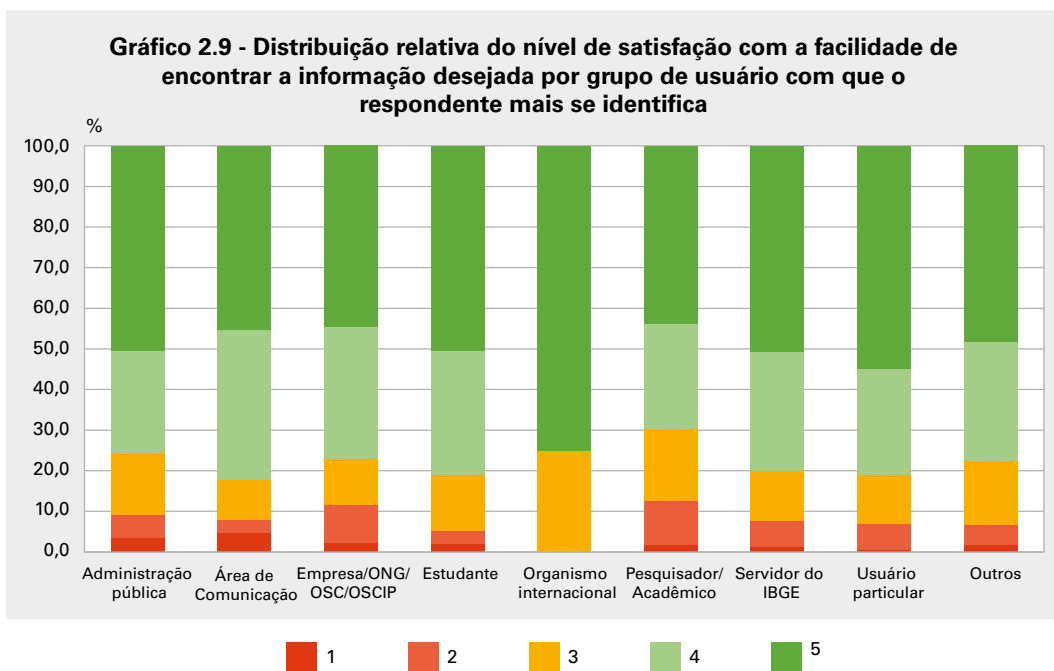
Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Em relação à avaliação da facilidade de encontrar a informação desejada no portal do IBGE, nota-se que a maioria está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 76,1% (frequência de acesso eventual) e 79,2% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês), com o maior percentual da opção “muito satisfeito” pertencente aos respondentes que acessaram pela primeira vez (61,5%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.8 a seguir.



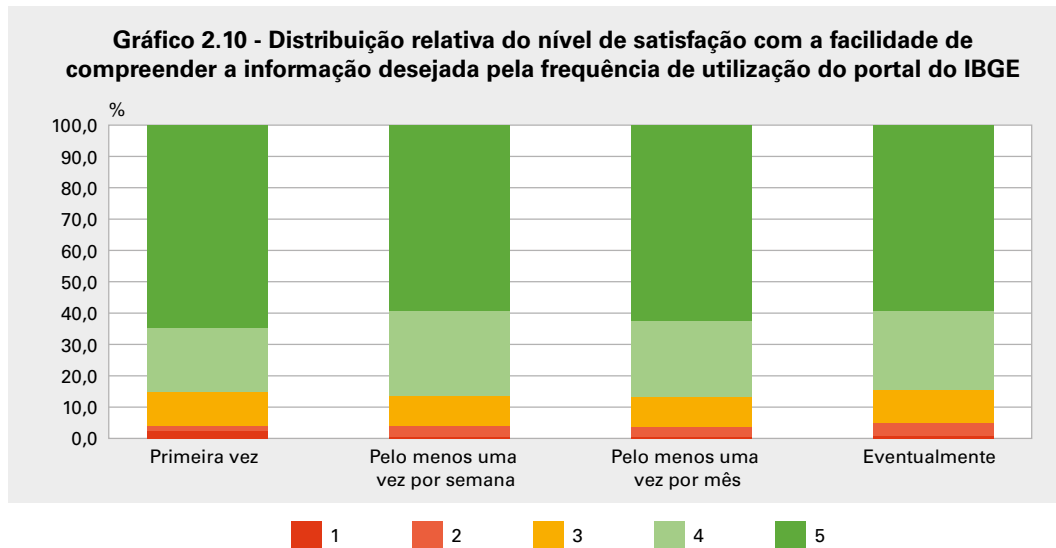
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Em relação ao nível de satisfação com a facilidade de encontrar a informação desejada no portal do IBGE por grupo de usuário do respondente, nota-se que a maior parte dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita. Destaca-se ainda o grupo de usuários dos Organismos Internacionais, com percentuais de 75,0% de respondentes muito satisfeitos. O Gráfico 2.9 a seguir ilustra essa distribuição.



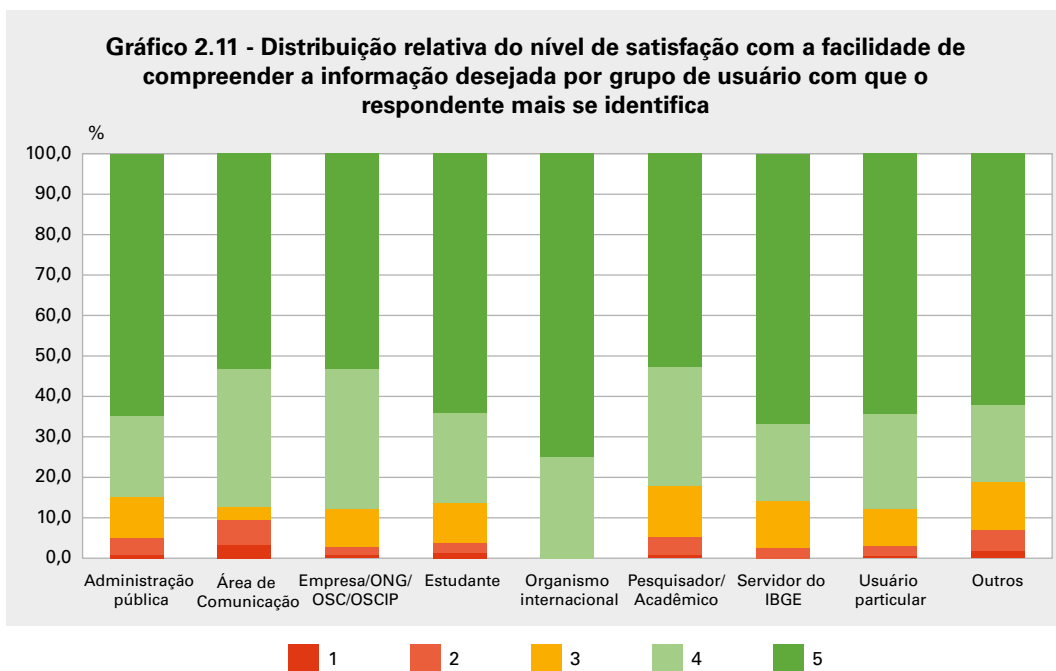
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Da mesma forma que nos atributos anteriores, a maioria dos respondentes encontra-se satisfeita ou muito satisfeita com a facilidade de compreender a informação desejada no portal do IBGE, com percentuais entre 84,3% (frequência de acesso eventual) e 86,8% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.10 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

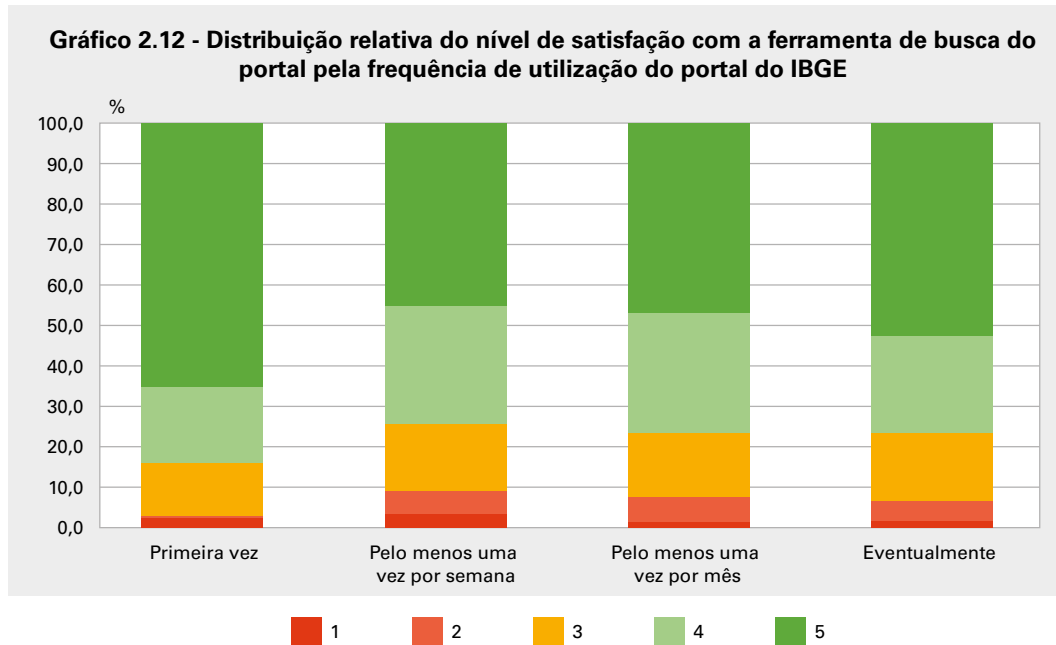
A análise em relação ao nível de satisfação com a facilidade de compreender a informação desejada no portal do IBGE por grupo de usuário do respondente mostra que a maior parte dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, destacando-se, inclusive, o grupo de usuários dos Organismos Internacionais. O Gráfico 2.11 a seguir ilustra essa distribuição.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

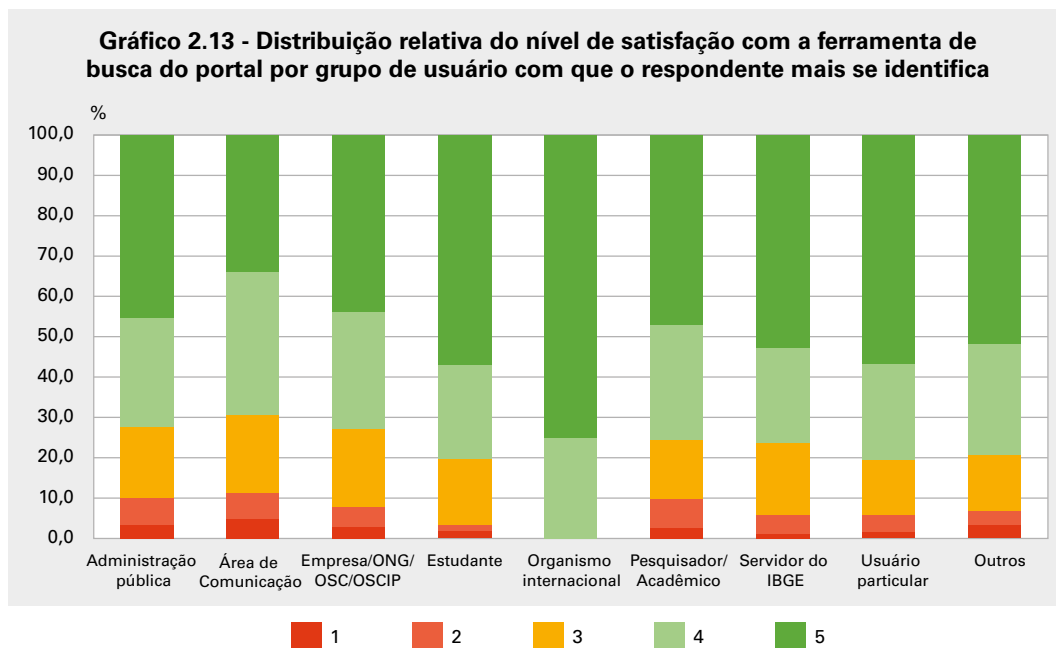


Conforme ilustra o Gráfico 2.12 a seguir, a análise da satisfação com a ferramenta de busca do portal mostrou que a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos, com percentuais variando entre 74,2% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês) e 84,0% (frequência de acesso pela primeira vez).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

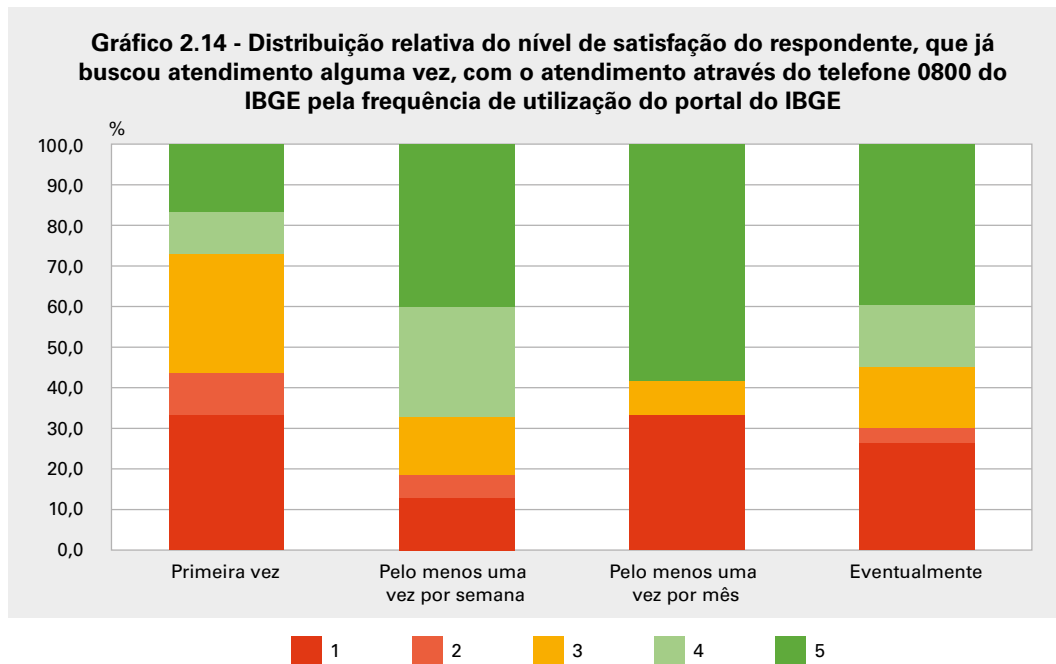
O Gráfico 2.13 ilustra que a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a ferramenta de busca do portal, com percentuais variando entre 69,4% (Área de Comunicação) e 100,0% (Organismo internacional).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

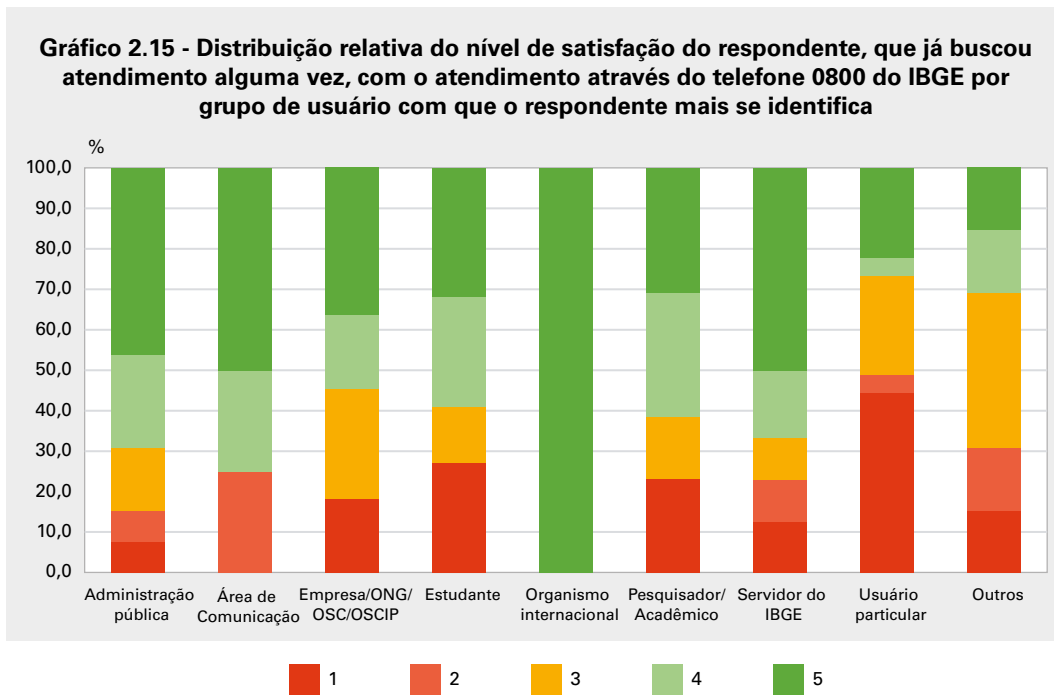
As análises a seguir se referem à avaliação dos respondentes sobre os canais de atendimento do IBGE tanto segundo a frequência de utilização do portal do IBGE quanto para os grupos de usuários de maior identificação do respondente. Para essa avaliação, também foi utilizada a Escala de Classificação de Likert descrita na seção anterior. Cabe mencionar que essa questão permitiu múltiplas respostas e, para cada um dos canais de atendimento utilizados pelo respondente, era perguntada a avaliação do mesmo sobre o serviço. Os canais de atendimento avaliados foram: telefone 0800 do IBGE; e-mail [ibge@ibge.gov.br](mailto:ibge@ibge.gov.br); redes sociais e outra forma de contato.

Em relação à análise do nível de satisfação com o atendimento através do telefone 0800 do IBGE por frequência de utilização do portal, nota-se que os respondentes que acessam pela primeira vez e os que acessam pelo menos uma vez por mês apresentaram os maiores percentuais de muita insatisfação (33,3%). Entretanto para aqueles que acessam pelo menos uma vez mês, quase 60% disseram estar muito satisfeitos e dentre os que acessam uma vez por semana e eventualmente em torno de 40% se dizem muito satisfeitos (Gráfico 2.14).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

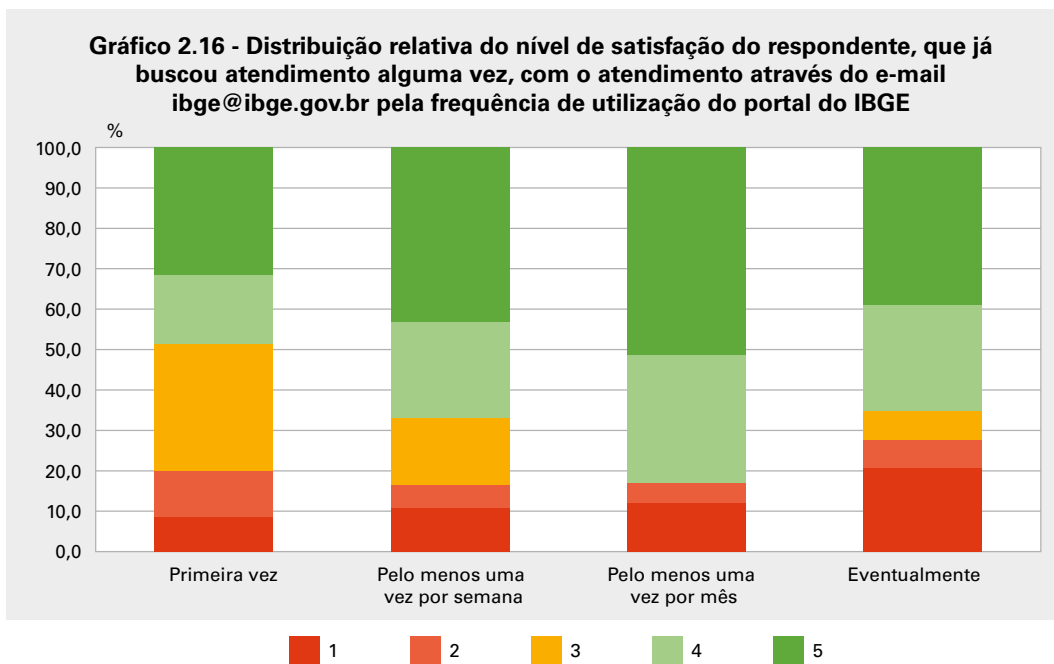
Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através do telefone 0800 do IBGE por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos Organismos Internacionais (100,0%), seguido dos respondentes da Administração pública, Área de Comunicação e Servidores do IBGE, ambos com 50,0%. Destacam-se os usuários particulares com o maior percentual de muita insatisfação (44,4%), seguidos pelos estudantes (27,3%) e pesquisadores/acadêmicos (23,1%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.15 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

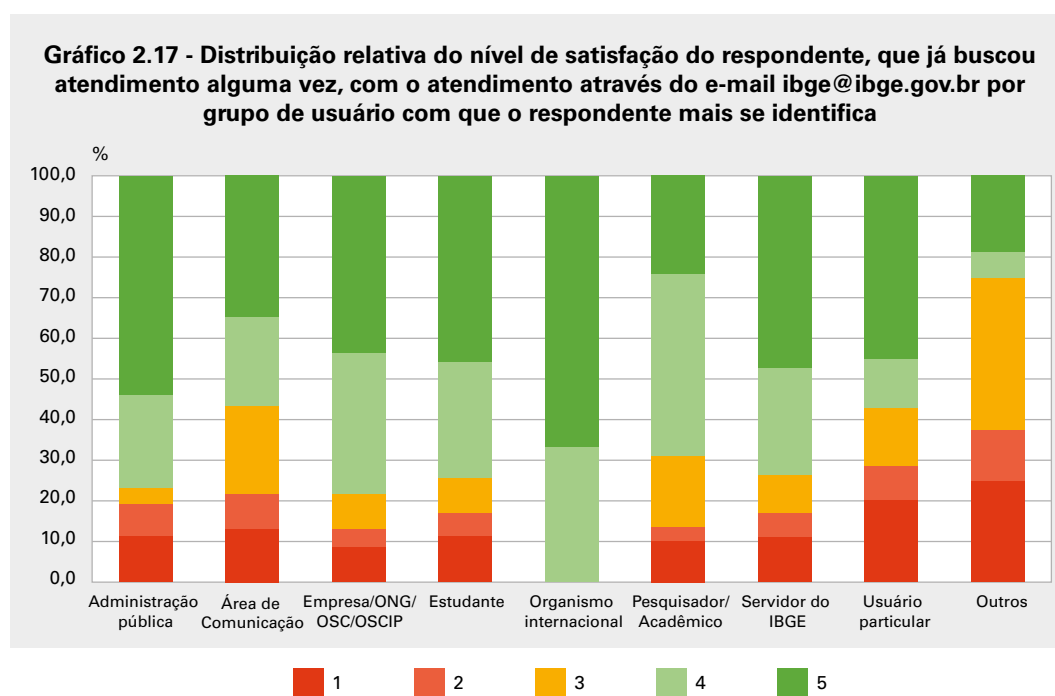
Em relação ao nível de satisfação com o atendimento através do e-mail [ibge@ibge.gov.br](mailto:ibge@ibge.gov.br), o maior percentual de muito satisfeitos e de satisfeitos pertence aos respondentes que acessam o portal pelo menos uma vez por mês (51,2% e 31,7% respectivamente). O maior percentual geral de insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) é para aqueles que acessam eventualmente (27,8%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.16 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

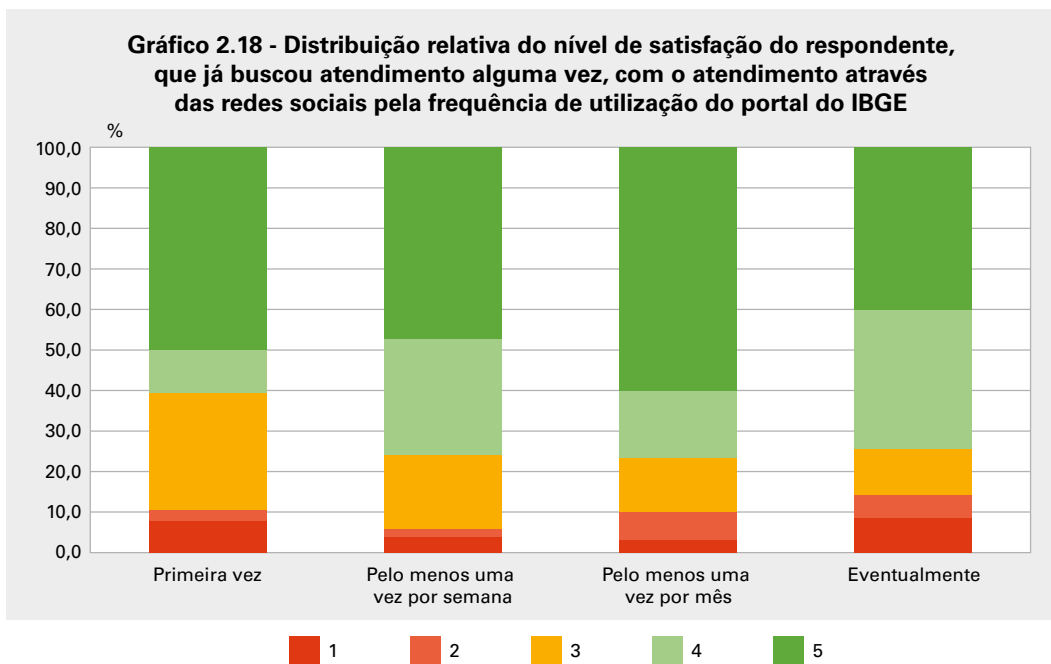
Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através do e-mail [ibge@ibge.gov.br](mailto:ibge@ibge.gov.br) por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos Organismos Internacionais (66,7%), seguido dos respondentes da Administração pública (53,8%). Destacam-se os outros usuários com o maior percentual geral de insatisfação (37,5%), composto principalmente pelo percentual de muita insatisfação (25,0%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.17 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

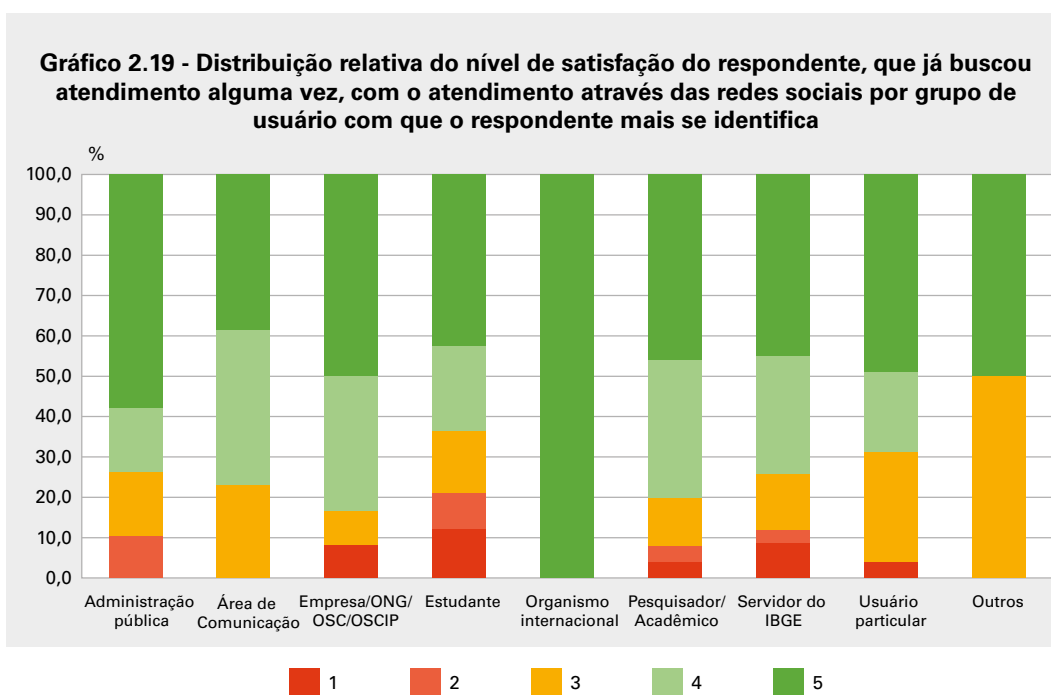
A análise do nível de satisfação com o atendimento através das redes sociais mostra que o maior percentual de muito satisfeitos pertence aos respondentes que acessam o portal pelo menos uma vez por mês (60,0%) e o maior percentual de satisfeitos, aos que acessam eventualmente (34,3%). O maior percentual geral de insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) pertence aos respondentes que acessam eventualmente (14,3%). Destaca-se o percentual de neutros (28,9%) dos respondentes que acessam o portal IBGE pela primeira vez. Dentre os que acessam pela primeira vez e eventualmente menos de 10% se disseram muito insatisfeitos. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.18 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

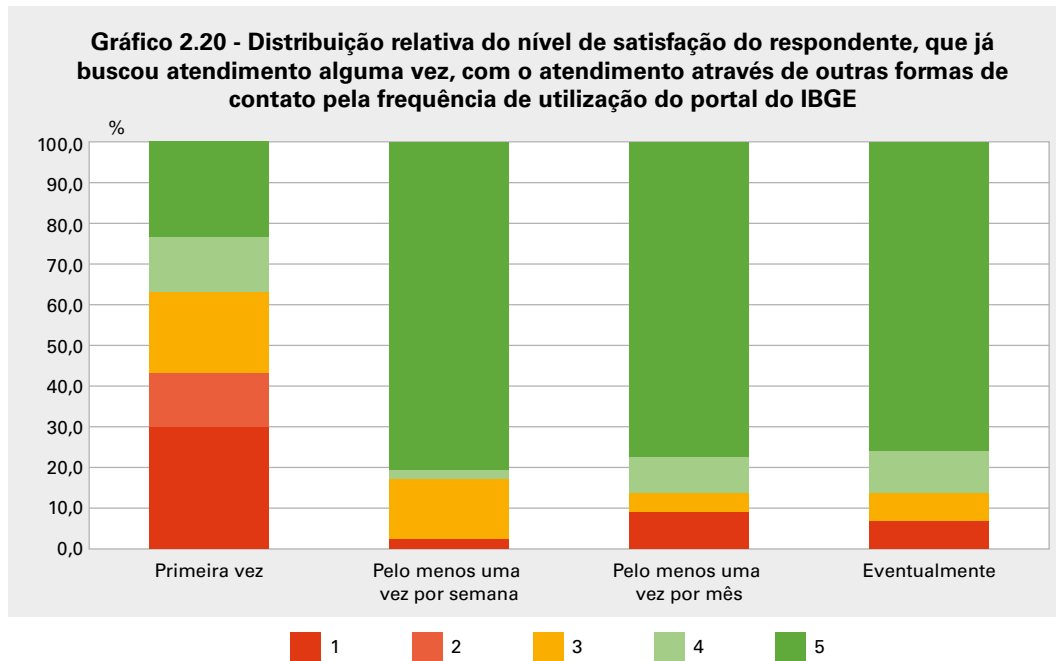
Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através das redes sociais por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos Organismos Internacionais (100,0%), seguido dos respondentes da Administração pública (57,9%). No grupo dos estudantes está com o maior percentual geral de muita insatisfação (12%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.19 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

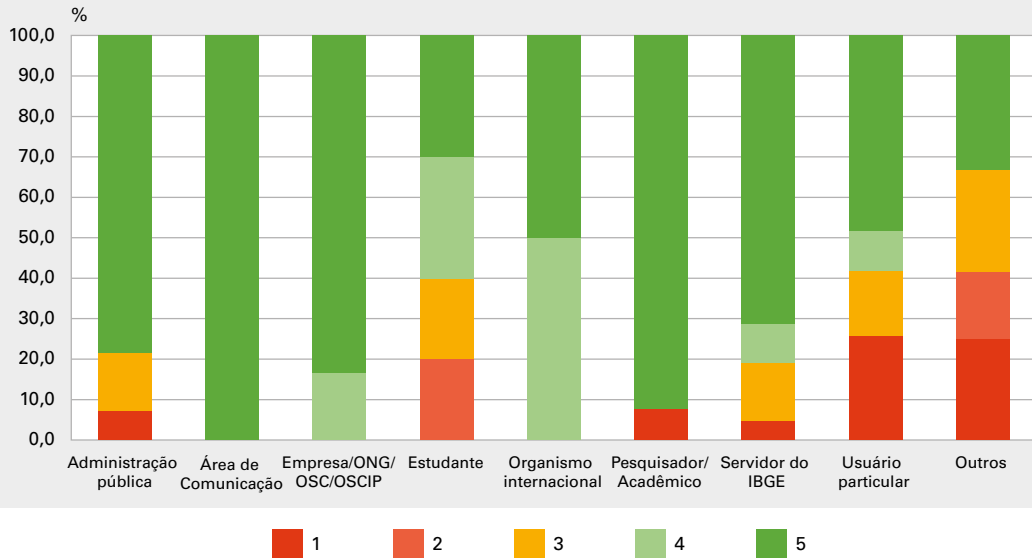
Em relação ao nível de satisfação com o atendimento através de outras formas de contato, destaca-se o maior percentual de muito satisfeitos pertencente aos respondentes que acessam o portal pelo menos uma vez por semana (80,5%), seguido por aqueles que acessam pelo menos uma vez por mês (77,3%) e eventualmente (75,9%). Os que acessaram pela primeira vez se dizem muito insatisfeitos (30%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.20 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

A análise do nível de satisfação com o atendimento através de outras formas de contato por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos usuários da Área de Comunicação (100%), seguido pelo grupo de pesquisadores/acadêmicos (92,3%) e pelos usuários de Empresa/ONG/OSC/OSCIP (83,3%). Dentre os usuários particulares e os outros usuários cerca de 25% se disseram muito insatisfeitos. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.21 a seguir.

**Gráfico 2.21 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente, que já buscou atendimento alguma vez, com o atendimento através de outras formas de contato por grupo de usuário com que o respondente mais se identifica**

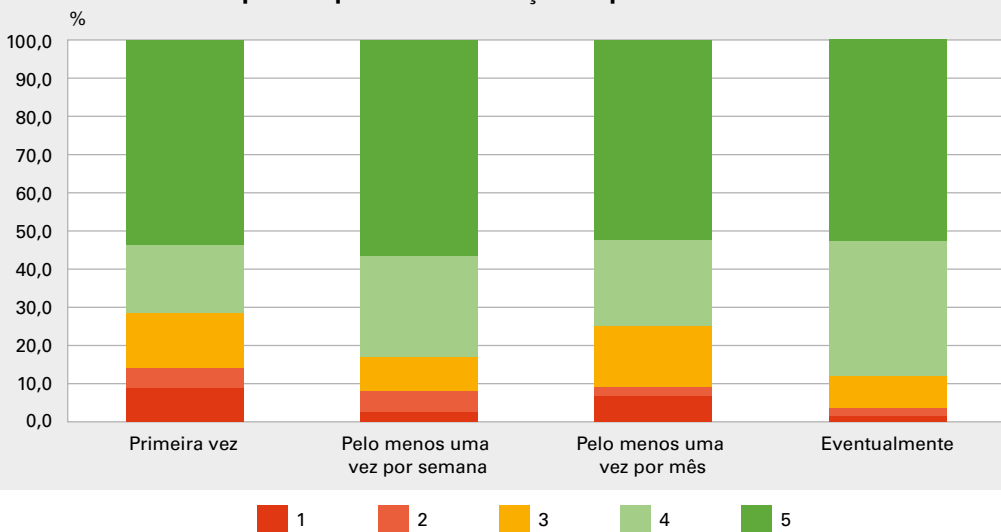


Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Para os respondentes que disseram seguir o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial, a análise do nível de satisfação com os conteúdos referentes aos resultados de pesquisas e lançamentos de publicações mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 71,4% para os que acessaram pela primeira vez e 88,0% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.22 a seguir.

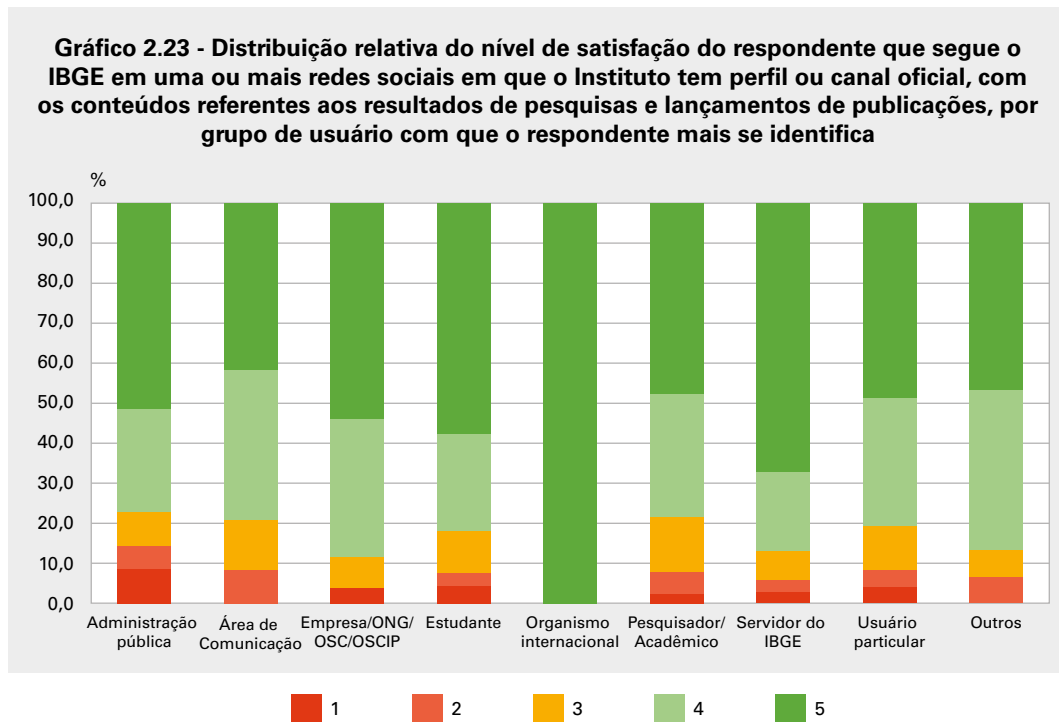
**Gráfico 2.22 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente que segue o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial, com os conteúdos referentes aos resultados de pesquisas e lançamentos de publicações, pela frequência de utilização do portal do IBGE**



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Da mesma forma, a análise por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertencente aos usuários dos Organismos Internacionais (100,0%), seguido dos servidores do IBGE (67,0%). Destacam-se os respondentes da Administração pública com o maior percentual geral de insatisfação (14,3%), composto principalmente pelo percentual de muita insatisfação (8,6%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.23 a seguir.

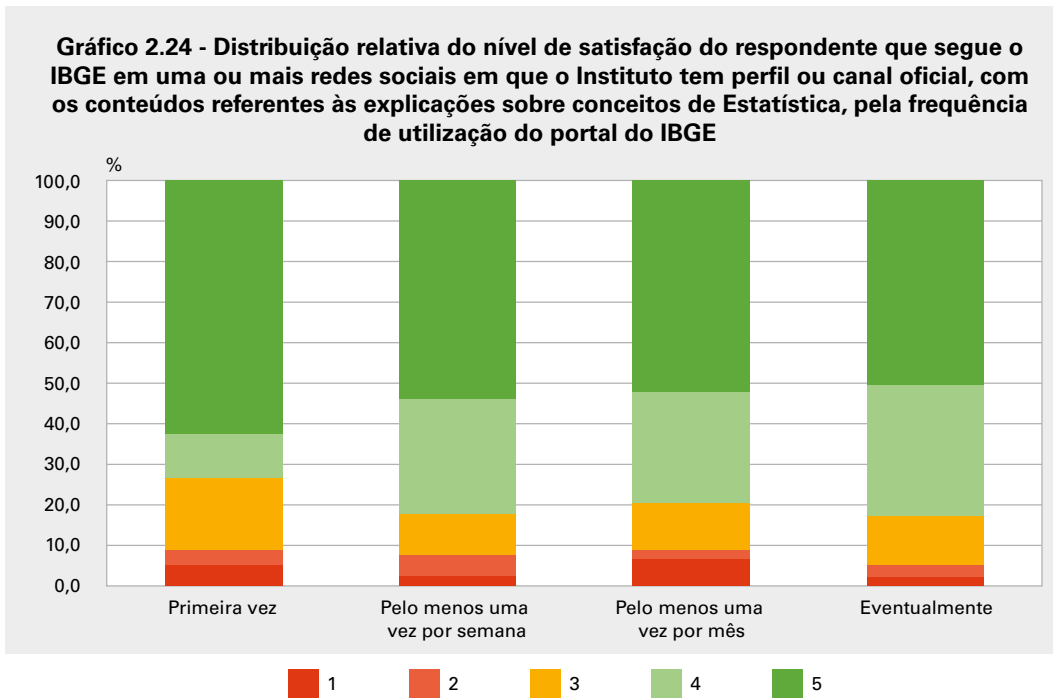


Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

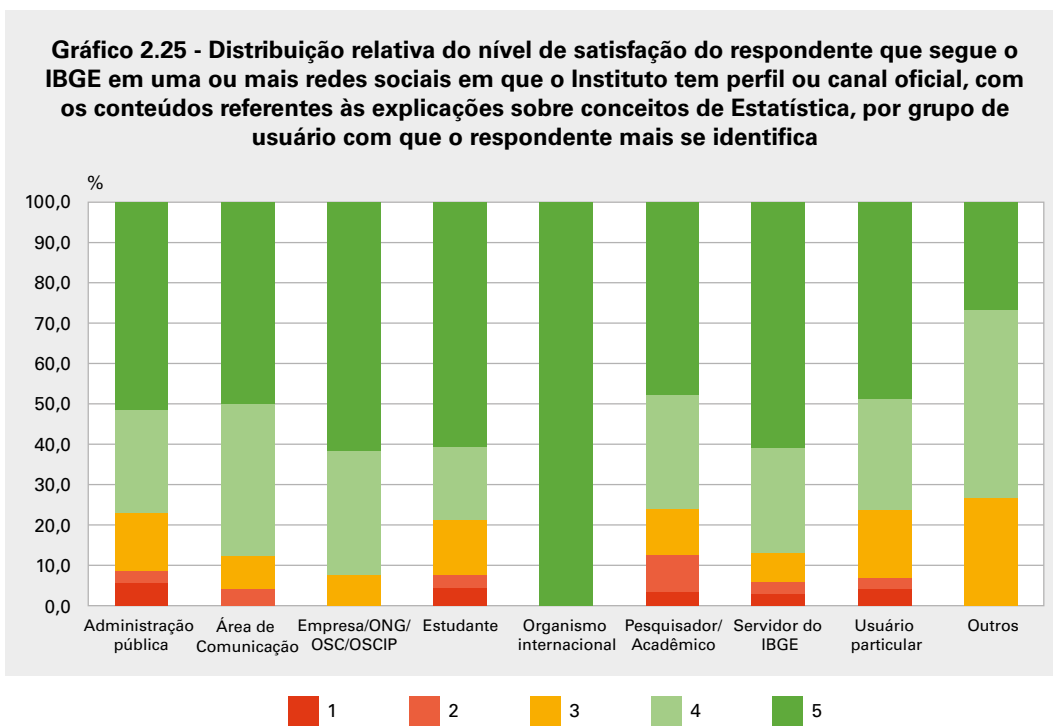
Para os respondentes que disseram seguir o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial, a análise do nível de satisfação com os conteúdos referentes às explicações sobre conceitos de Estatística mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 73,2% para os que acessaram pela primeira vez e 82,7% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.24 a seguir.





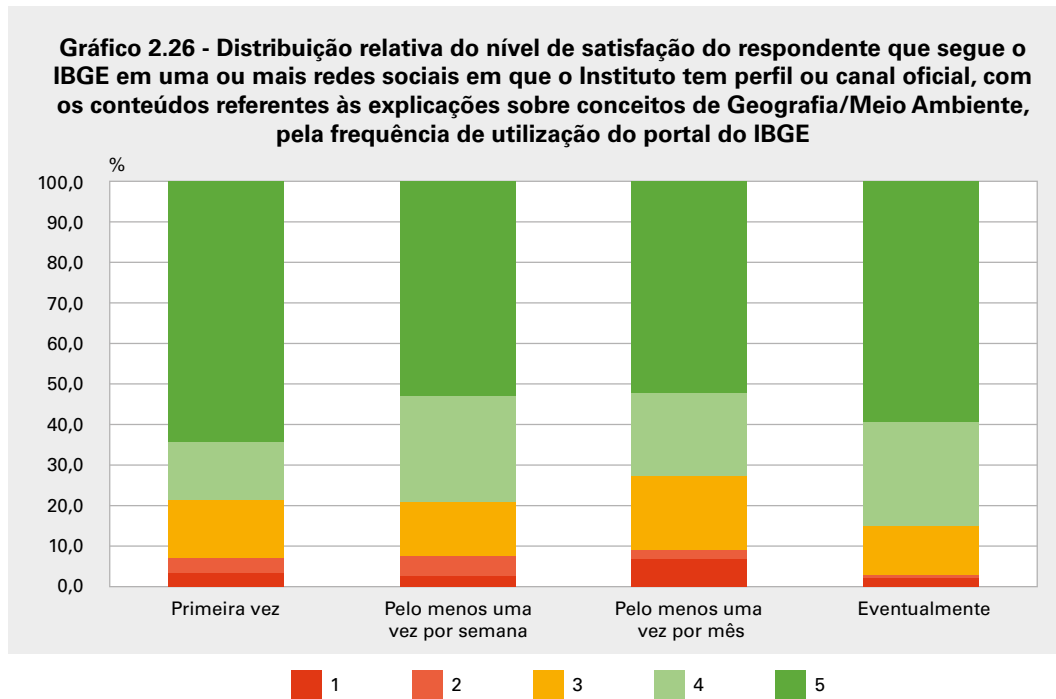
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Conforme ilustra o Gráfico 2.25 a seguir, a análise por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita com os conteúdos referentes às explicações sobre conceitos de Estatística, sendo que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos usuários dos Organismos Internacionais (100,0%). Destacam-se ainda os pesquisadores/acadêmicos com o maior percentual de respondentes insatisfeitos (9,1%).



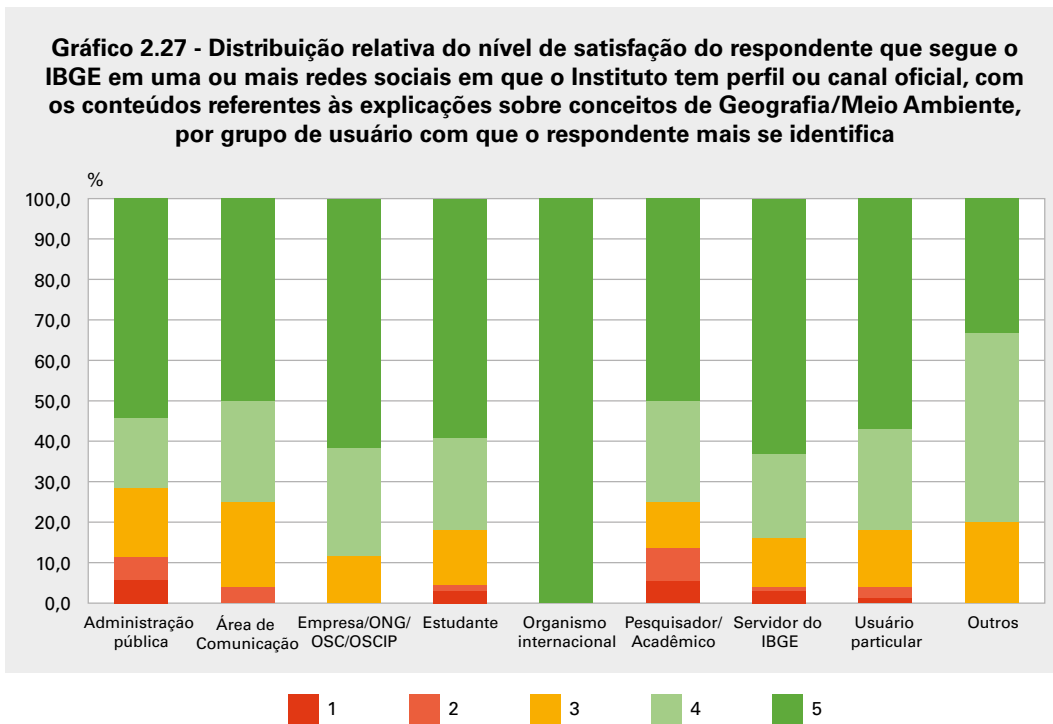
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Em relação ao nível de satisfação com os conteúdos dos perfis oficiais do IBGE relacionados às explicações sobre conceitos de Geografia/Meio Ambiente, observa-se que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 72,7% para os que acessaram pelo menos uma vez por mês e 85,0% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.26 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.  
 Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

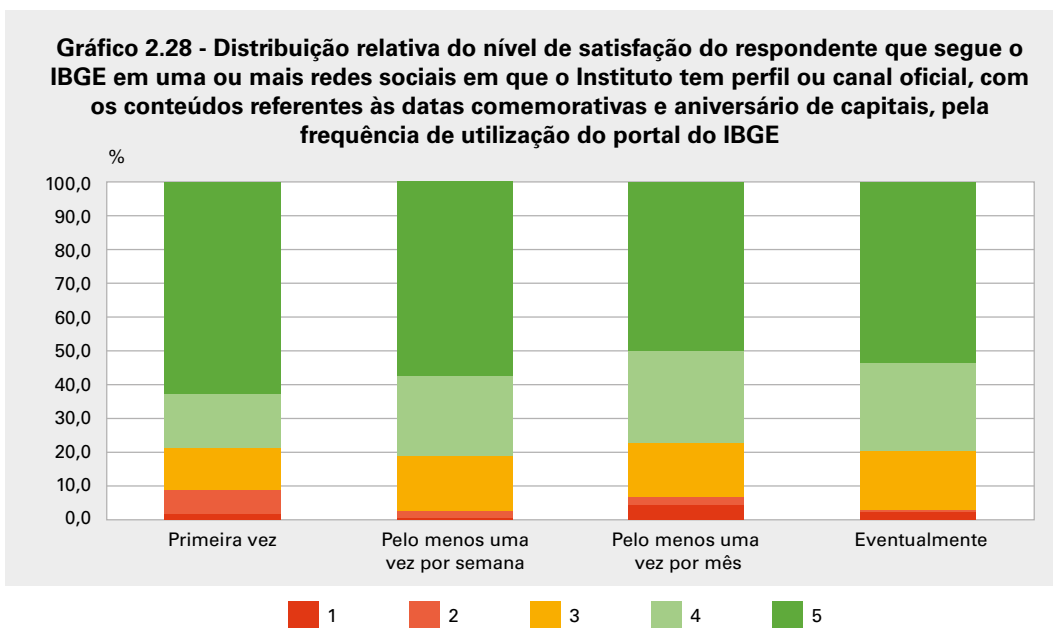
Da mesma forma, a análise por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita com os conteúdos referentes às explicações sobre conceitos de Geografia/Meio Ambiente, com o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertencente aos usuários dos Organismos Internacionais (100,0%). Destacam-se os pesquisadores/acadêmicos com o maior percentual de respondentes insatisfeitos ou muito insatisfeitos (13,6%), seguidos pelos usuários da Administração pública (11,4%), conforme ilustra o Gráfico 2.27 a seguir



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

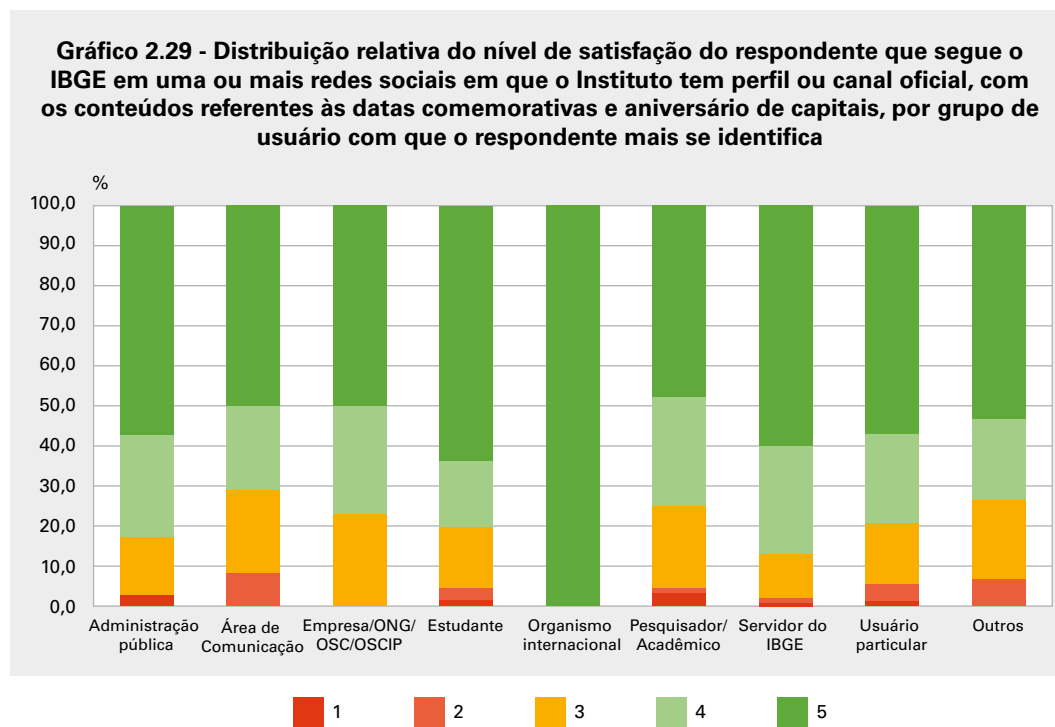
A análise do nível de satisfação do respondente que segue o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial com os conteúdos referentes às datas comemorativas e aniversário de capitais mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 77,3% para os que acessam pelo menos uma vez por mês e 81,0% para os que acessam pelo menos uma vez na semana. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.28 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

De acordo com a análise por grupo de usuários, nota-se que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita com os conteúdos referentes às datas comemorativas e aniversário de capitais, com o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertencente aos usuários dos Organismos Internacionais (100,0%), seguidos pelos estudantes (63,6%). O Gráfico 2.29 a seguir ilustra a distribuição do nível de satisfação dos respondentes com o atributo por grupo de usuários.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

Nota: Escala de satisfação que varia de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

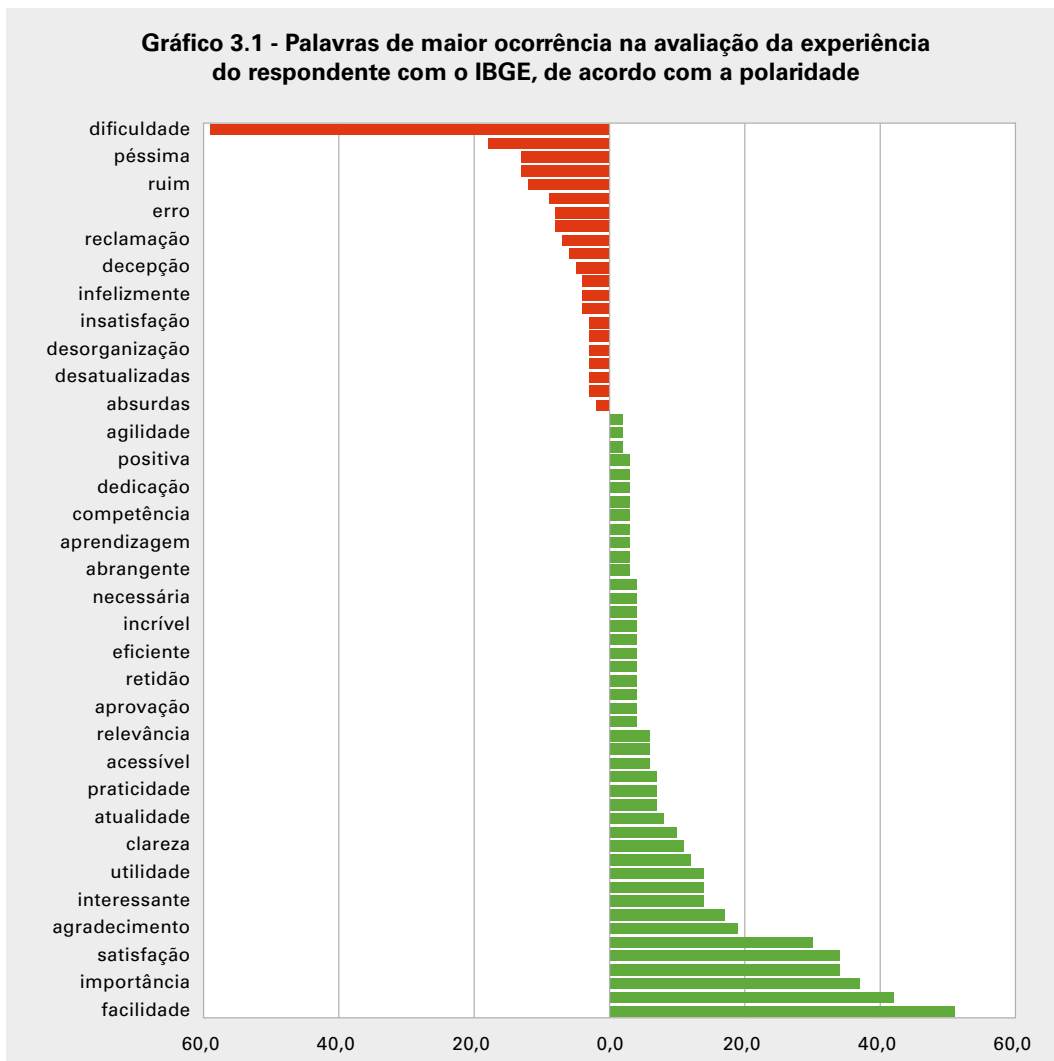
## 3 | Análise de Sentimento

Uma tendência atual para compreensão das respostas às questões abertas, a Análise de Sentimento permite extrair de um texto subjetivo a emoção nele contido, identificando os aspectos de um produto ou serviço como bom, ruim, recomendável ou não, e permitindo tomar decisões sobre aquisição ou melhorias nos mesmos. A Análise de Sentimento traz consigo desafios na área de Processamento de Linguagem Natural, por tratar várias questões de PLN como tratamento de negação e retirada de palavras-chave para que seja possível classificar uma opinião em relação à polaridade das palavras nela contidas até o processo de sumarização do sentimento geral sobre algo (LIU, 2012).

Para o presente estudo, aplicou-se a técnica de classificação binária na questão referente à avaliação da experiência do respondente com o IBGE, rotulando cada avaliação como positiva ou negativa, de acordo com o dicionário SentiLex-PT 02, “um léxico de sentimento concebido especificamente para análise de sentimentos e opinião sobre entidades humanas em textos redigidos em Português” (CARVALHO E SILVA, 2015). Um primeiro passo foi a identificação e retirada das *stopwords* ou palavras que podem ser suprimidas sem perder o sentido da frase. A seguir, realizou-se um agrupamento de termos segundo seu radical para que fosse possível identificar as famílias de palavras e procedeu-se à retirada das palavras neutras, cujo significado não influencia diretamente na emoção do texto. Por fim, verificou-se a polaridade dos termos utilizados, atribuindo a cada termo um escore simples, a saber: -1, para palavras classificadas como negativas e 1, para palavras positivas.

Em termos de polaridade positiva, as palavras bom, boa e bem foram utilizadas 158 vezes. Uma análise da utilização desses termos nas avaliações dos usuários mostra que nem sempre sua utilização foi no sentido de positividade, como na expressão “bem confuso”, “boa noite”, “boa tarde”, “bom dia” e “bom, ...” sendo, portanto, desconsideradas. Algumas palavras foram agrupadas por representar o mesmo sentimento, como no caso do sentimento de agradecimento, formado pelos termos “obrigado”, “agradeço”, “grata”.

As palavras com frequência maior do que 1 mais utilizadas pelos respondentes segundo sua polaridade podem ser vistas no Gráfico 3.1 a seguir. Cabe destacar que, dessas palavras, 463 expressam emoções e sentimentos positivos e 190, negativos.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2022.

## 4 | Conclusão

A Pesquisa de Avaliação contou com a participação de 1.622 usuários, com quase a metade deles residindo na Região Sudeste. Quanto à busca de atendimento dos serviços além do portal, 11,3% buscaram atendimento por Telefone 0800, 15,9% por e-mail e 14,9% nas Redes Sociais

A pesquisa demonstrou que, de forma geral, a maioria dos usuários se mostrou satisfeito com a utilização dos canais de serviços do IBGE. Em relação ao portal, os níveis de satisfação foram superiores a 76% com destaque para apresentação visual (87,1%), conteúdos textuais (87,5%) e facilidade de compreender a informação (85,7%), enquanto as Redes Sociais apresentaram nível de satisfação do atendimento de 73,1%.

Os serviços de Telefonia 0800 e Atendimento por e-mail apresentaram níveis gerais de satisfação de 52,5% e 66,5%, respectivamente. Estes serviços apresentaram também os maiores níveis gerais de insatisfação (29,5% e 20,2%, respectivamente), indicando que temos um desafio para enfrentar. Com o intuito de tornar o atendimento mais eficaz, no último trimestre de 2022 começou-se a implementar um novo sistema de atendimento que permitirá ter um maior controle e agilidade do serviço.

A Pesquisa de Avaliação também demonstrou que os maiores níveis de insatisfação foram apresentados pelos usuários de primeiro acesso. O fato de os estudantes e outros usuários apresentarem os maiores percentuais de primeiro acesso ao portal (49,8% e 50,8%, respectivamente) talvez indique a necessidade de aperfeiçoar os serviços para esses grupos. No entanto, é preciso que mais informações sejam levantadas para identificar o que pode ser feito para melhorar a experiência de utilização dos nossos serviços para esses usuários.

A pesquisa também demonstrou por meio da análise de sentimento que a maioria dos usuários (71%) utilizou palavras positivas, o que demonstra uma reação assertiva em relação ao IBGE e aos serviços prestados. O destaque foram as palavras bom, boa e bem que foram utilizadas 158 vezes.

Em resumo, os resultados mostram que o IBGE está oferecendo serviços com qualidade, mas deve continuar investindo e aperfeiçoando o seu trabalho com o objetivo de elevar o padrão de atendimento aos seus usuários

## 5 | Referências

CARVALHO, P.; SILVA, M. SentiLex-PT: Principais características e potencialidades. Oslo Studies in Language. 7. 10.5617/osla.1444, 2015.

LIU, B. Sentiment Analysis and Opinion Mining. Morgan and Claypool Publishers, N. May, 2012.

MORETTIN, P. A.; BUSSAB, W. O. Estatística básica. 7. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, São Paulo: Saraiva, c2012.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. Métodos de pesquisa nas relações sociais. São Paulo: Editora Pedagógica Universitária (EPU), 1987.



# Equipe técnica

## **Centro de Documentação e Disseminação de Informações**

### **Coordenação de Atendimento e Informação**

Carlos José Lessa de Vasconcelos

### **Gerência de Atendimento**

Juarez Silva Filho

### **Coordenação de Marketing**

Izabelle de Oliveira

### **Gerência de Conteúdo e Promoção**

Agláia Pereira Tavares de Almeida

Ana Laura Moura dos Santos Azevedo

### **Coordenação de Experiência e Serviços On-Line**

Leandro Albertini Leite

### **Gerência de Infraestrutura e Serviços Web**

Augusto Magalhães Pinto de Mendonça

### **Gerência de Inovação e Desenvolvimento**

Rodrigo Faria de Almeida Rego

### **Gerência de Publicação e Gestão de Conteúdo**

Manoel Vitor de Oliveira Guedes

### **Gerência de Disseminação de Informações**

Rose Maria Barros de Almeida da Silva

Cláudia Rodrigues do Prado

Mario Almada Grabois

## **Diretoria de Pesquisas**

### **Coordenação de Métodos e Qualidade**

Andréa Borges Paim

### **Gerência de Qualidade Estatística**

Raquel Rose Silva Correia

Alexandre Emílio Manhães Pardelinha

Denis Paulo dos Santos

Rodrigo Aires Lemes

## **Projeto Editorial**

### **Centro de Documentação e Disseminação de Informações**

#### **Coordenação de Produção Editorial e Gráfica**

Marisa Sigolo Mendonça Barcelos

#### **Gerência de Editoração**

Leonardo Ferreira Martins

#### **Diagramação tabular e de gráficos**

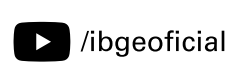
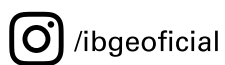
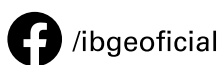
Aline Carneiro Damacena

Leonardo Martins

#### **Diagramação textual**

Alberto Guedes da Fontoura Neto

Se o assunto é **Brasil**,  
procure o **IBGE**.



**www.ibge.gov.br** 0800 721 8181

