

# PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

2023

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**

Diretora-Executiva  
**Flávia Vinhaes Santos**

### **ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES**

Diretoria de Pesquisas  
**Elizabeth Belo Hypólito**

Diretoria de Geociências  
**Ivone Lopes Batista**

Diretoria de Tecnologia da Informação  
**Marcos Vinícius Ferreira Mazoni**

Centro de Documentação e Disseminação de Informações  
**José Daniel Castro da Silva**

Escola Nacional de Ciências Estatísticas  
**Paulo de Martino Jannuzzi**

### **UNIDADES RESPONSÁVEIS**

Centro de Documentação e Disseminação  
de Informações

Coordenação de Atendimento e  
Informação

**Emerson Matosino Ferreira Dias**

Diretoria de Pesquisas

Coordenação de Métodos e Qualidade

**Marcus Vinícius Morais Fernandes**

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

2023



Rio de Janeiro  
2024

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

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

© IBGE. 2024

**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>28</b>
<b>4</b>	<b>Conclusão</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Referências</b>	<b>31</b>

# 1 | Introdução

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE apresenta os resultados da Pesquisa de Avaliação de Serviços, realizada no segundo semestre de 2023. Como uma instituição dedicada ao fornecimento de produtos/serviços de alta qualidade, destaca-se a importância de ouvir e compreender as necessidades e expectativas de seus clientes. A pesquisa teve como objetivo principal avaliar a experiência dos usuários sobre produtos/serviços, além de identificar áreas de melhoria e oportunidades para fortalecer o relacionamento.

Durante o período de análise, buscou-se entender a percepção dos usuários em relação à facilidade de uso e acessibilidade do portal do IBGE, a eficácia e cordialidade dos canais de atendimento, bem como a qualidade das interações nas mídias sociais do instituto.

Esses resultados não apenas ajudam a entender melhor as percepções do grande e diversificado público que utiliza as mais variadas informações produzidas, disseminadas e divulgadas pelo IBGE, mas também servem como base para impulsionar iniciativas que visam aprimorar continuamente a qualidade dos produtos/serviços institucionais e a excelência no atendimento.

O questionário foi desenvolvido pela equipe de trabalho formada pela Gerência de Atendimento da Coordenação de Atendimento e Informação do Centro de Documentação e Disseminação de Informações (CDDI/COATI/GEATE) e contou com a colaboração da Coordenação de Métodos e Qualidade da Diretoria de Pesquisas (DPE/COMÉQ) em seu desenvolvimento e com a Gerência de Qualidade Estatística (DPE/COMÉQ/GQE) 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. A Tabela 1.1 a seguir ilustra a graduação utilizada na Pesquisa de Avaliação do Portal IBGE.

**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, 2023.

O questionário foi disponibilizado no portal do IBGE no período de 3 de julho a 7 de agosto de 2023 e seu preenchimento foi voluntário. Portanto, todas as análises feitas referem-se ao grupo de usuários que responderam à pesquisa.

## 2 | Resultados

O questionário da Pesquisa de Avaliação foi respondido por 4.833 usuários do portal do IBGE, sendo que, em relação à Unidade da Federação de residência, os maiores percentuais são observados em São Paulo (19,6%), Minas Gerais (9,6%) e Rio de Janeiro (8,7%). A distribuição dos respondentes por grupo de usuário com o qual mais se identificam mostra que a maioria é de profissionais de empresas privadas/profissionais liberais (32,8%), seguidos pelos pesquisadores/acadêmicos/professores (24,9%), servidores públicos (17,8%) e estudantes (17,7%). 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>
Profissionais de empresas privadas/profissionais liberais	32,8
Pesquisadores/acadêmicos/professores	24,9
Servidores públicos	17,8
IBGE	61,7
Não IBGE	38,3
Estudantes	17,7
Outros	6,7
Não respondida	0,1

Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

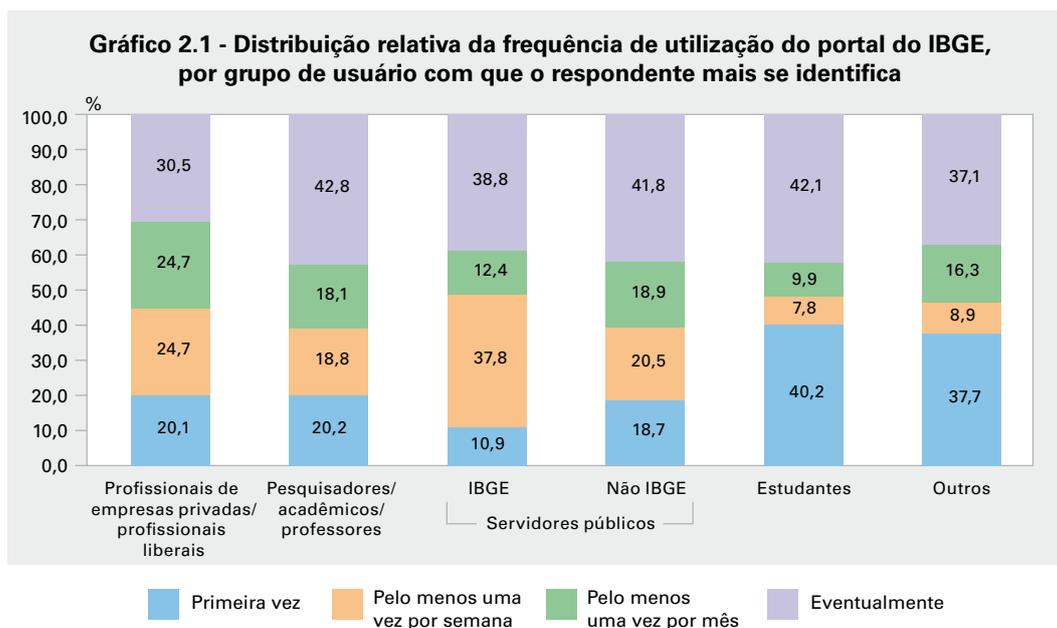
Ainda sobre grupo de usuários com o qual o respondente mais se identifica, a Tabela 2.1 acima mostra um percentual de 6,7% de usuários que assinalaram a categoria “outros”, correspondendo a um total de 326 usuários. Cabe destacar que, do total dos usuários que se declararam servidores públicos, 61,7% eram servidores do IBGE. Em relação à distribuição dos respondentes por grupo de idade, o maior percentual se encontra no grupo de 40 a 59 anos (38,3%), seguido pelo de 30 a 39 anos (23,1%) e 20 a 29 anos (20,7%), conforme ilustra a Tabela 2.2 a seguir. Cabe destacar que, para os respondentes que declararam idades entre 30 a 39 anos e 40 a 59 anos, o grupo de usuários com que mais se identificam foi o de profissionais de empresas privadas ou profissionais liberais (38,7% e 36,8% respectivamente), sendo que os respondentes com idade entre 20 a 29 anos de idade se identificaram mais com o grupo de estudantes (36,5%).

**Tabela 2.2 - Distribuição percentual dos respondentes, por grupos de idade**

Qual o seu grupo de idade?	Percentual (%)
<b>Total</b>	<b>100,0</b>
Menos de 15 anos	0,7
15 a 19 anos	3,8
20 a 29 anos	20,7
30 a 39 anos	23,1
40 a 59 anos	38,3
60 anos ou mais	13,4

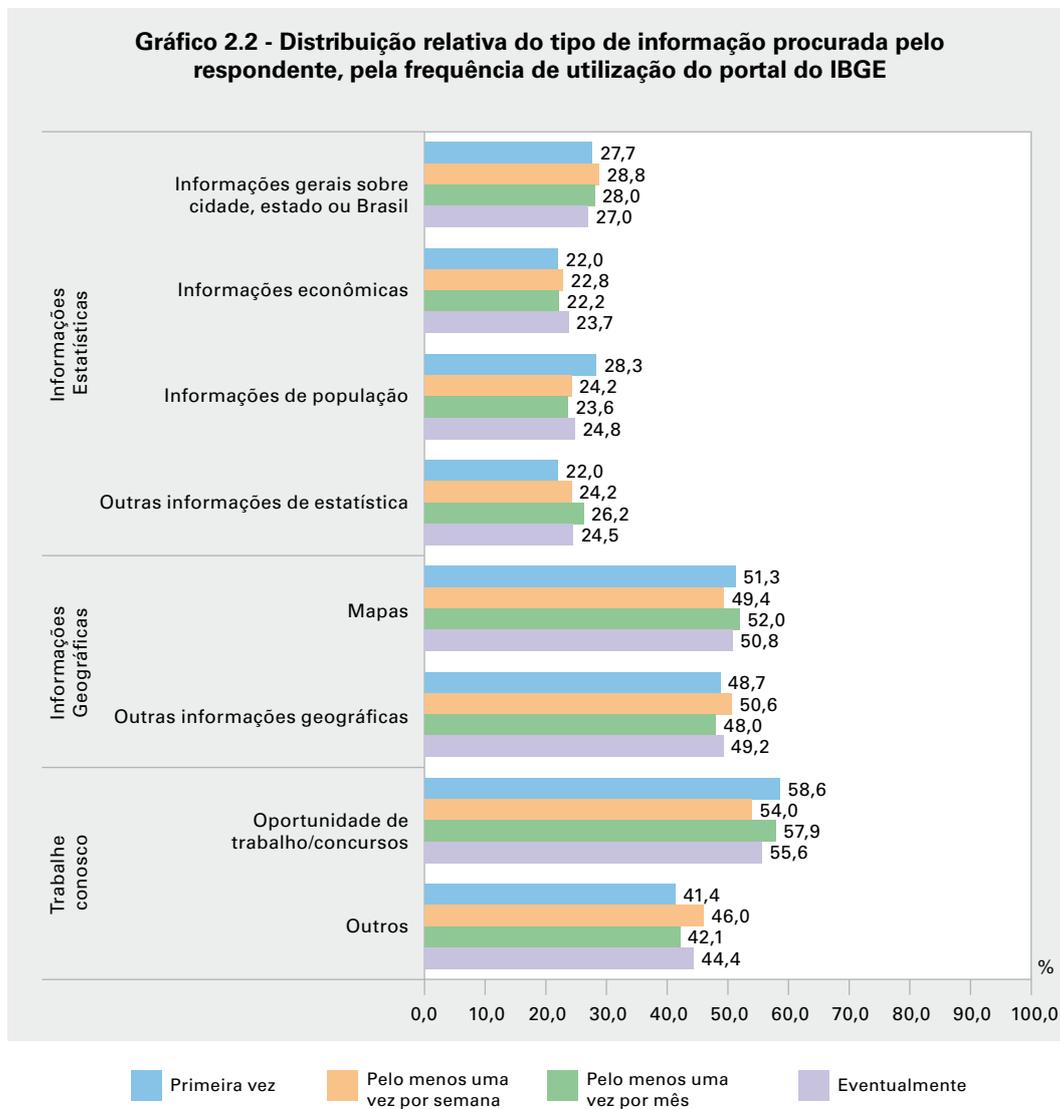
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Em relação à frequência de utilização do portal, 24,3% responderam que acessaram pela primeira vez; 19,2%, pelo menos uma vez por semana; 18,5%, pelo menos uma vez por mês; e 38,0%, eventualmente. A distribuição da frequência 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 (40,2% e 37,7%, respectivamente). Os usuários que se identificaram como servidores públicos do IBGE também apresentam o maior percentual de acessos realizados pelo menos uma vez na semana (37,8%). Os profissionais de empresas privadas/profissionais liberais apresentam os maiores percentuais de acessos ao portal pelo menos uma vez por mês (24,7%) e, por fim, os pesquisadores/acadêmicos apresentam o maior percentual de acessos eventuais (42,8%), seguidos pelos estudantes (42,1%) e dos servidores públicos que não são do IBGE (41,9%).



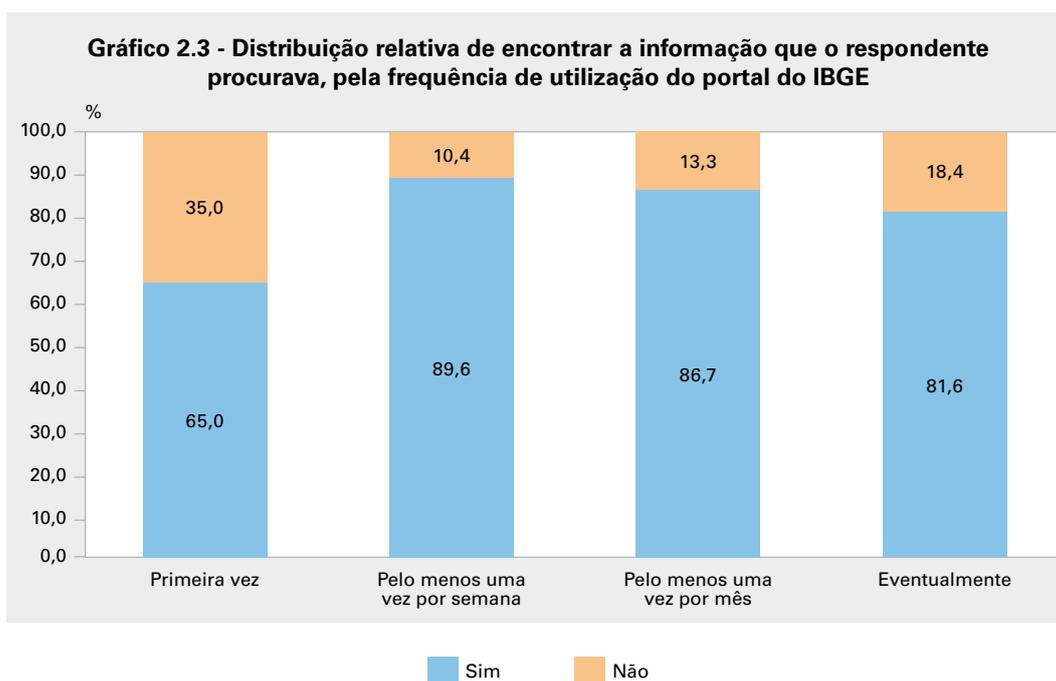
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

A distribuição relativa da frequência 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 a oportunidade de trabalho/concursos e a segunda opção mais procurada foram as informações geográficas, com destaque para os mapas, com os seguintes percentuais: 51,3% para aqueles que acessaram o portal pela primeira vez; 52,0% para os usuários que costumam acessar o portal IBGE pelo menos uma vez por mês; e 50,8% para os usuários que acessam eventualmente o portal do IBGE. Para os respondentes que costumam acessar pelo menos uma vez por semana, as outras informações geográficas foram a segunda informação mais procurada (50,6%). Como a pergunta admitia marcação múltipla, a soma das subcategorias fecha 100% dentro de suas respectivas categorias de tipo de informação para cada categoria de frequência de utilização do portal do IBGE.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

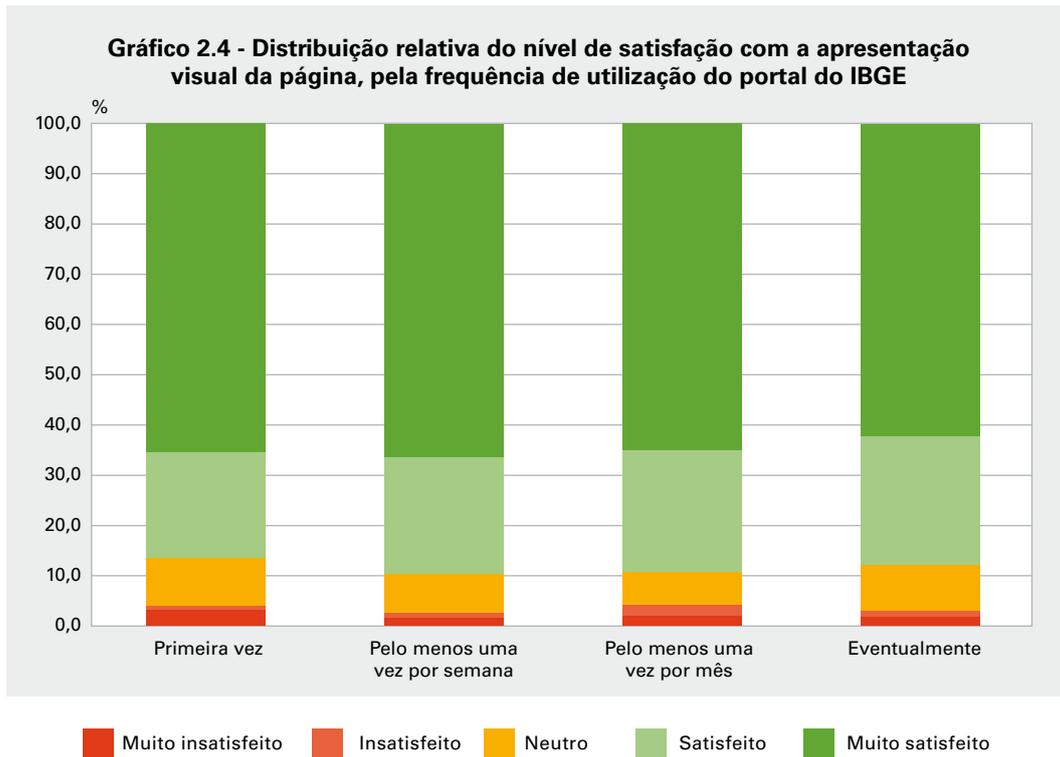
Perguntou-se aos respondentes se haviam encontrado a informação que procuravam no Portal IBGE. Conforme ilustra o Gráfico 2.3 a seguir, a análise da distribuição relativa por frequência de utilização do portal mostra que 35,0% dos respondentes que acessaram pela primeira vez não encontraram a informação 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 89,6% e 86,7% respectivamente. Esse percentual é de 81,6% para os respondentes que acessam eventualmente o Portal IBGE.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

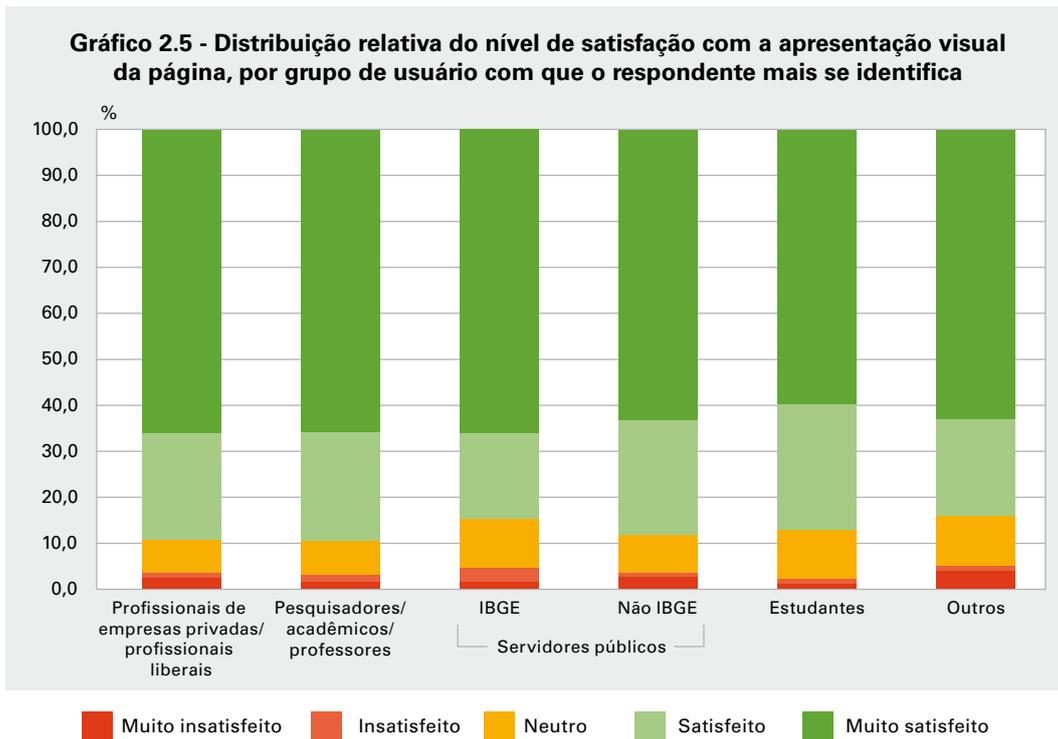
As análises a seguir se referem à avaliação dos respondentes tanto segundo a frequência de utilização do portal do IBGE quanto para os grupos de usuários de maior identificação do respondente sobre os seguintes aspectos do portal: apresentação visual da página, conteúdos textuais, facilidade de encontrar 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. Cabe mencionar que foram consideradas somente as respostas válidas.

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 86,6% (frequência de acesso pela primeira vez) e 89,7% (frequência de acesso pelo menos uma vez por semana). 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 (3,1%). O Gráfico 2.4 a seguir ilustra essa distribuição.



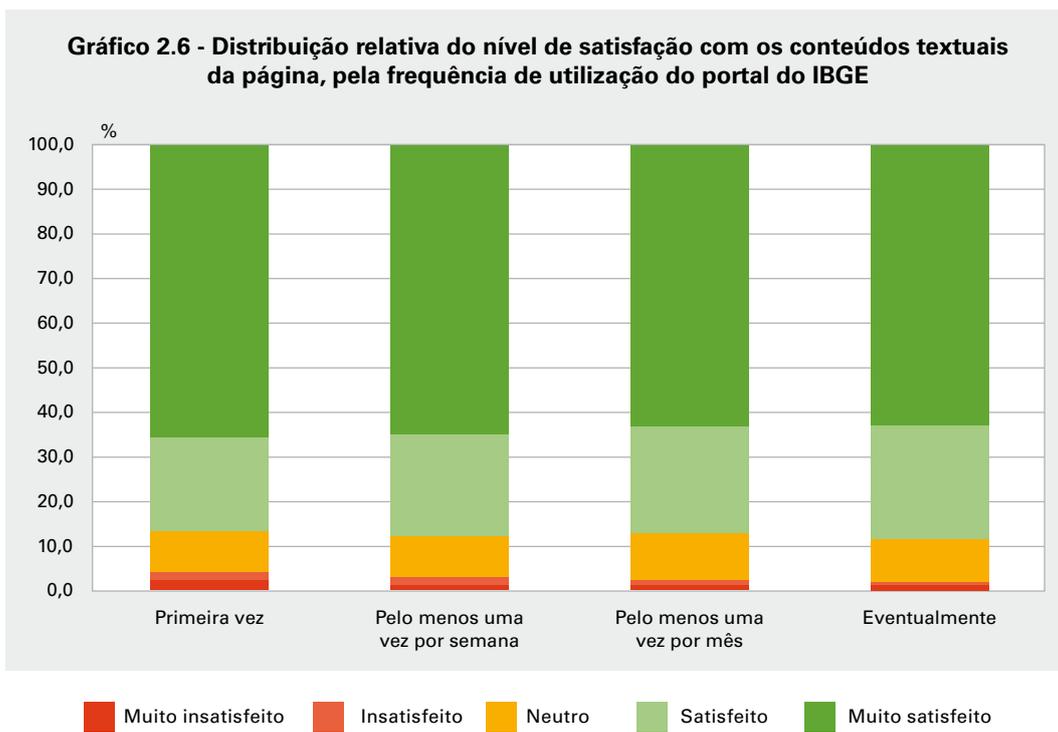
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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, com percentuais variando entre 84,3% (outros) e 89,4% (pesquisadores/acadêmicos/professores). O Gráfico 2.5 a seguir ilustra essa distribuição.



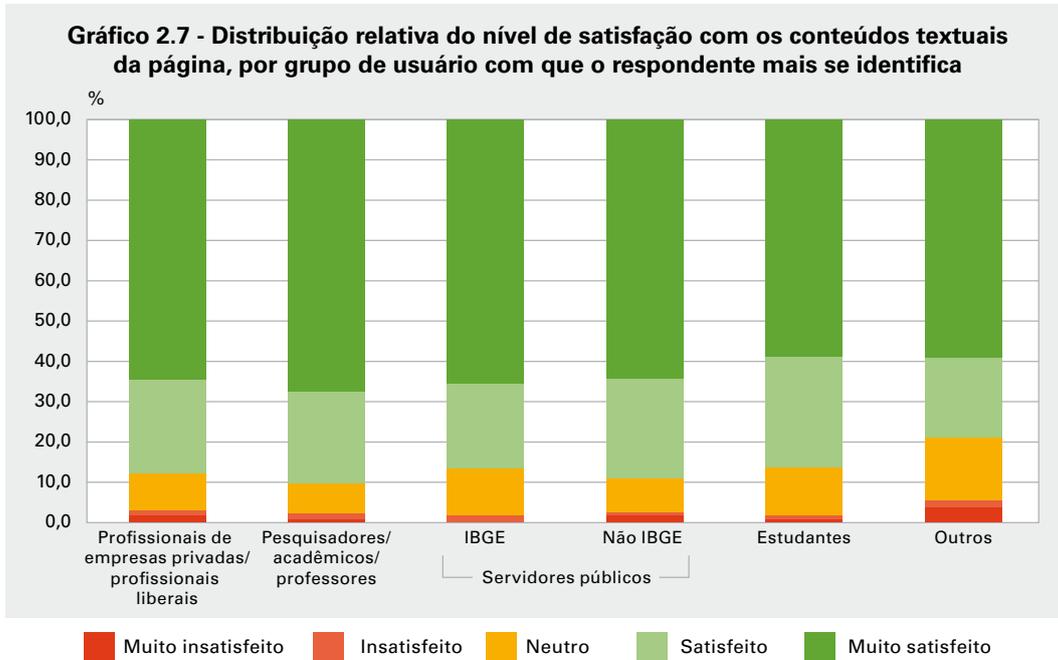
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 86,5% (frequência de acesso pela primeira vez) e 88,5% (frequência de acesso eventual).



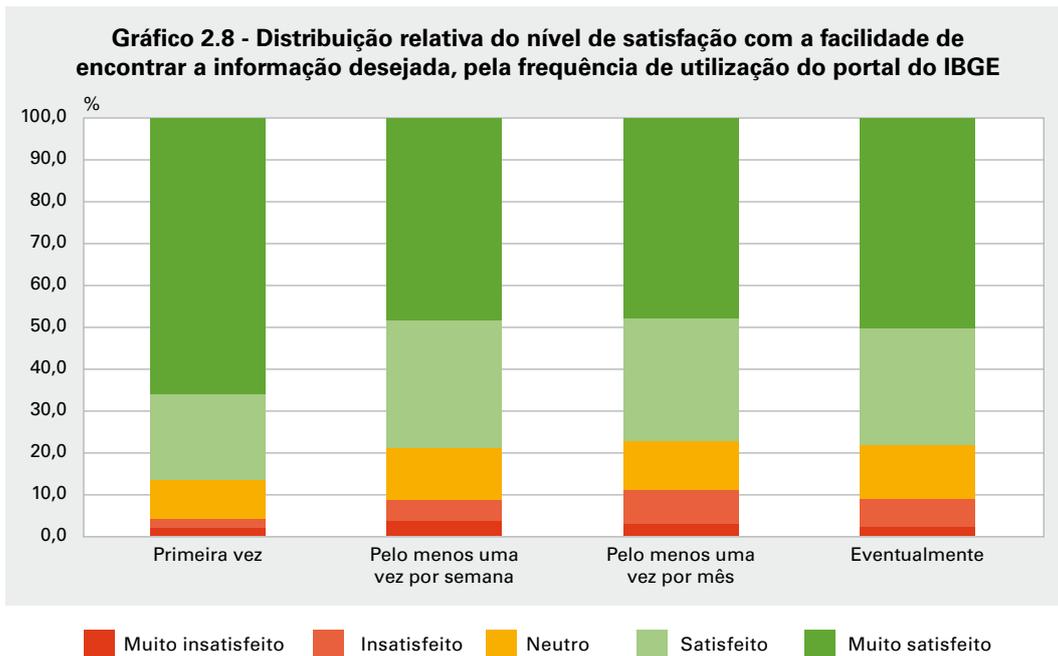
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 percentuais variando entre 86,2% (estudantes) e 90,2% (pesquisadores/acadêmicos/professores). O Gráfico 2.7 a seguir ilustra essa distribuição.



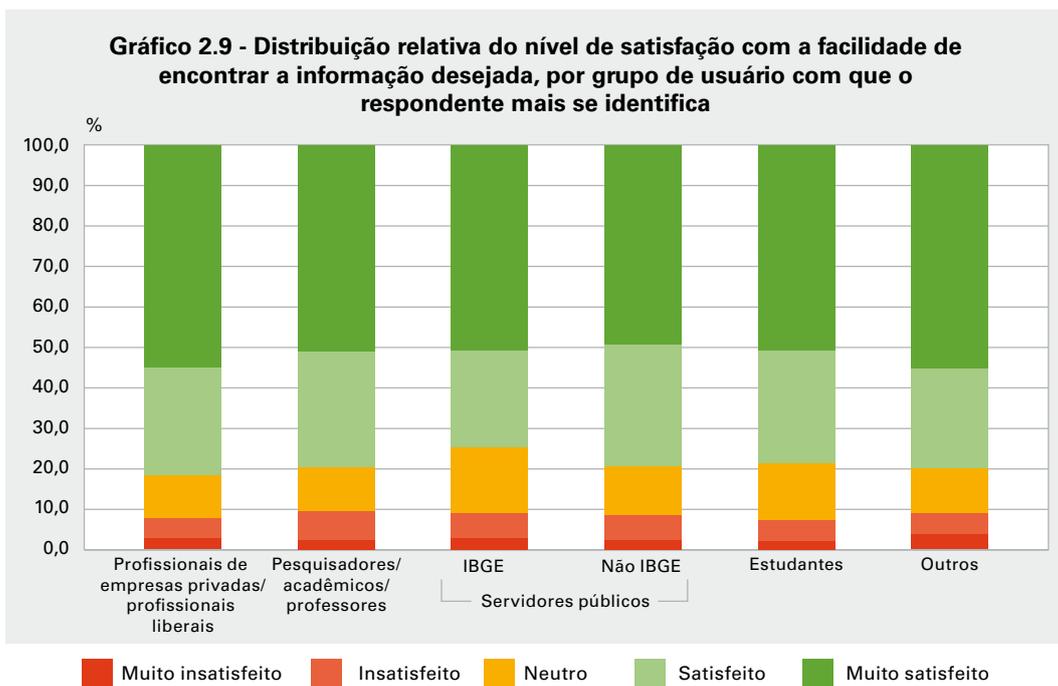
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 77,3% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês) e 86,4% (frequência de acesso pela primeira vez), com o maior percentual da opção “muito satisfeito” pertencente aos respondentes que acessaram pela primeira vez (65,9%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.8 a seguir.



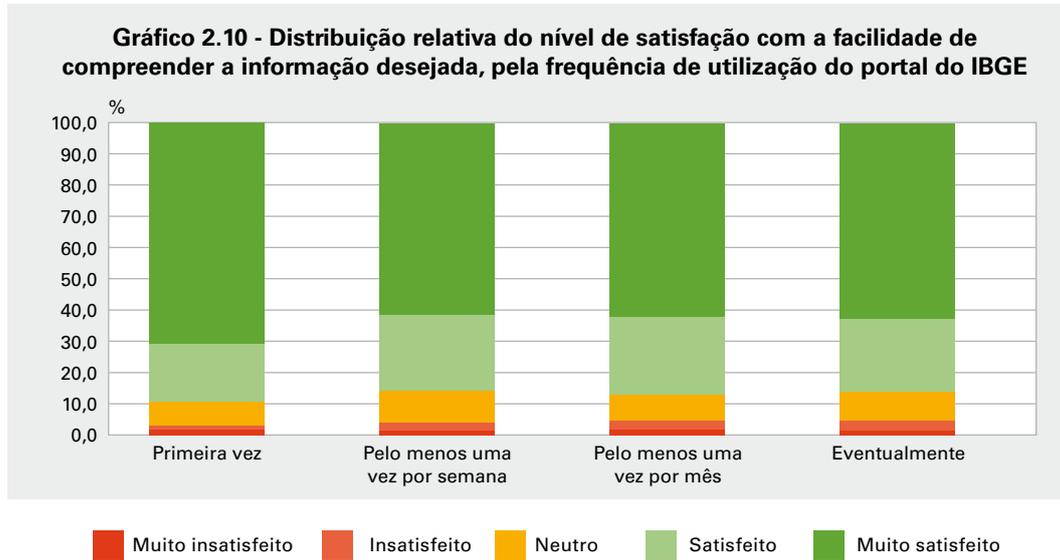
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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, com percentuais variando entre 74,6% (servidores públicos do IBGE) e 81,6% (profissionais de empresas privadas/profissionais liberais). O Gráfico 2.9 a seguir ilustra essa distribuição.



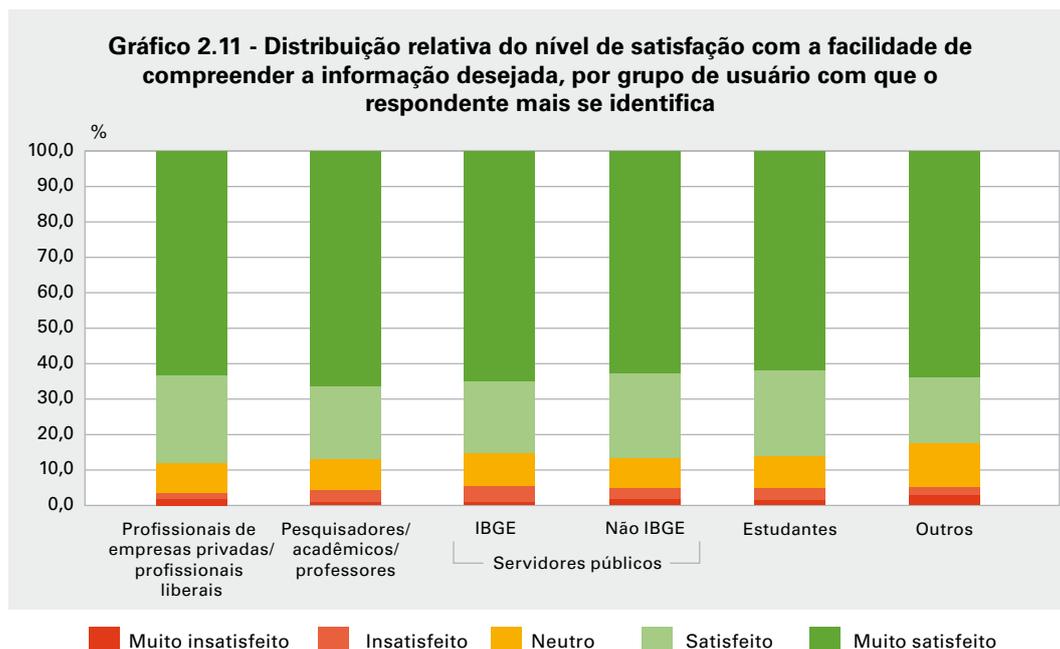
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 85,8% (frequência de acesso pelo menos uma vez por semana) e 89,0% (frequência de acesso pela primeira vez). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.10 a seguir.



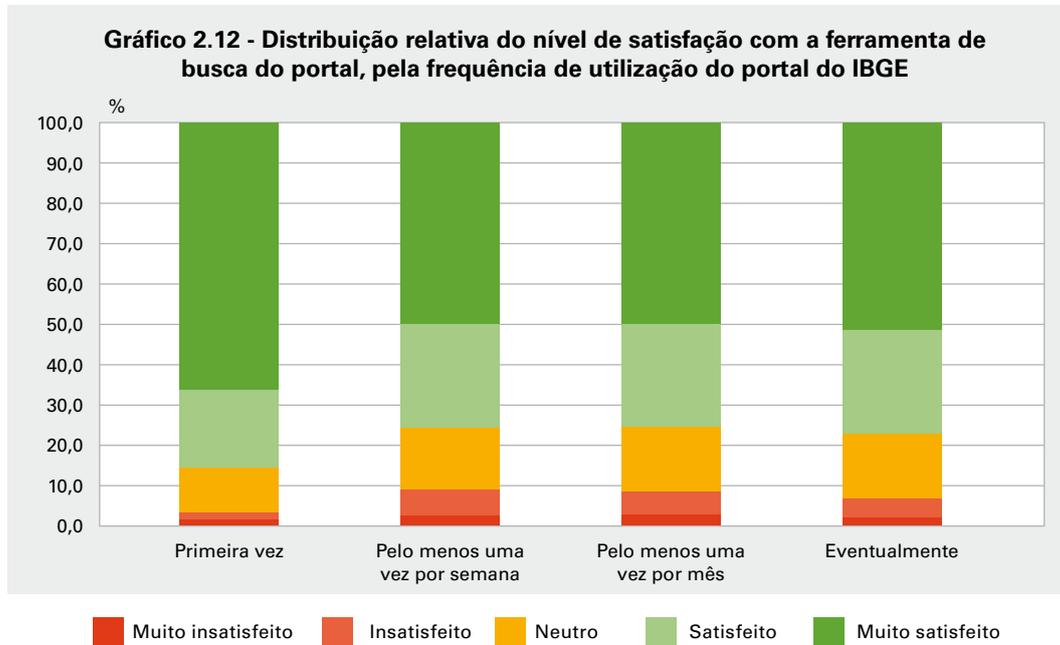
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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, com percentuais entre 82,6% (outros grupos de usuários) e 88,0% (profissionais de empresas privadas/profissionais liberais). O Gráfico 2.11 a seguir ilustra essa distribuição.



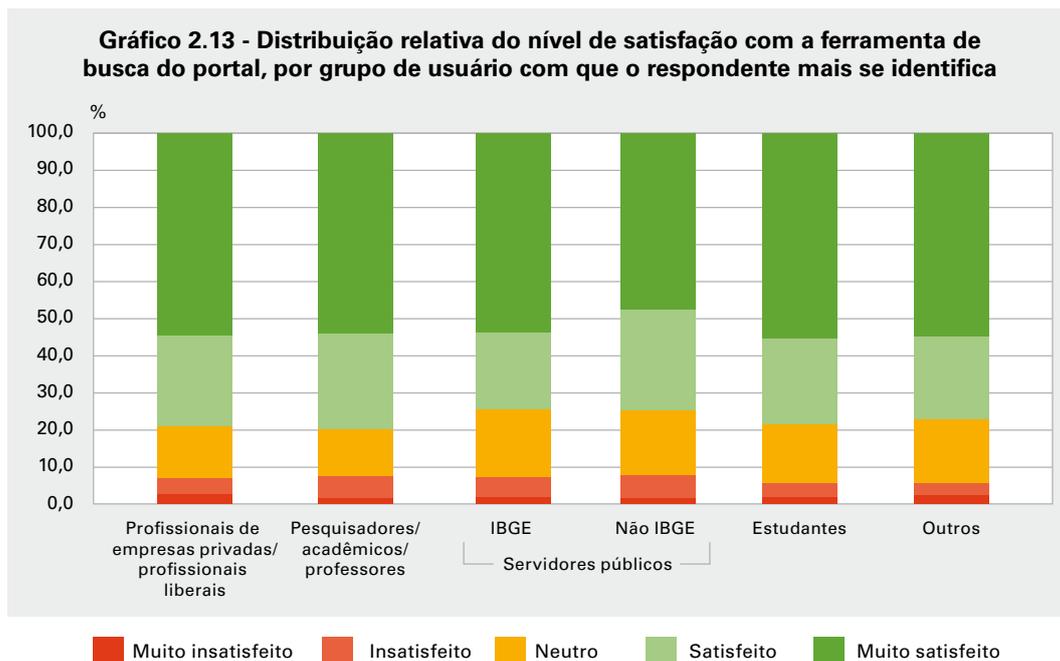
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 75,4% (frequência de acesso pelo menos uma vez por mês) e 85,6% (frequência de acesso pela primeira vez).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

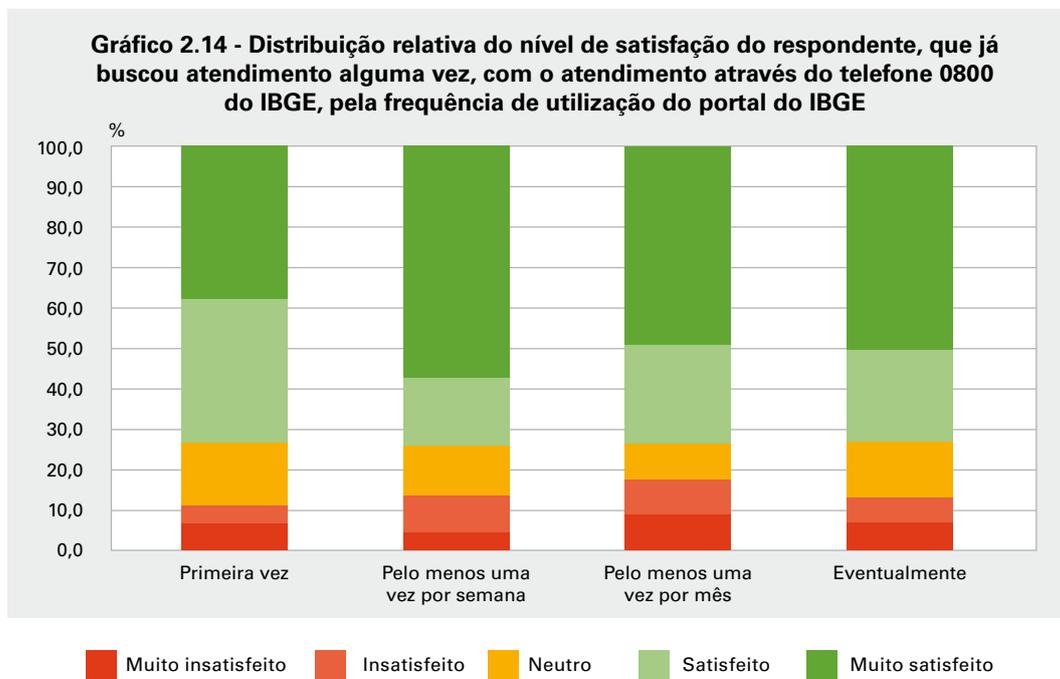
O Gráfico 2.13 ilustra que a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a ferramenta de busca do portal, com percentuais variando entre 74,6% (servidores públicos do IBGE) e 79,8% (pesquisadores/acadêmicos/professores).



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

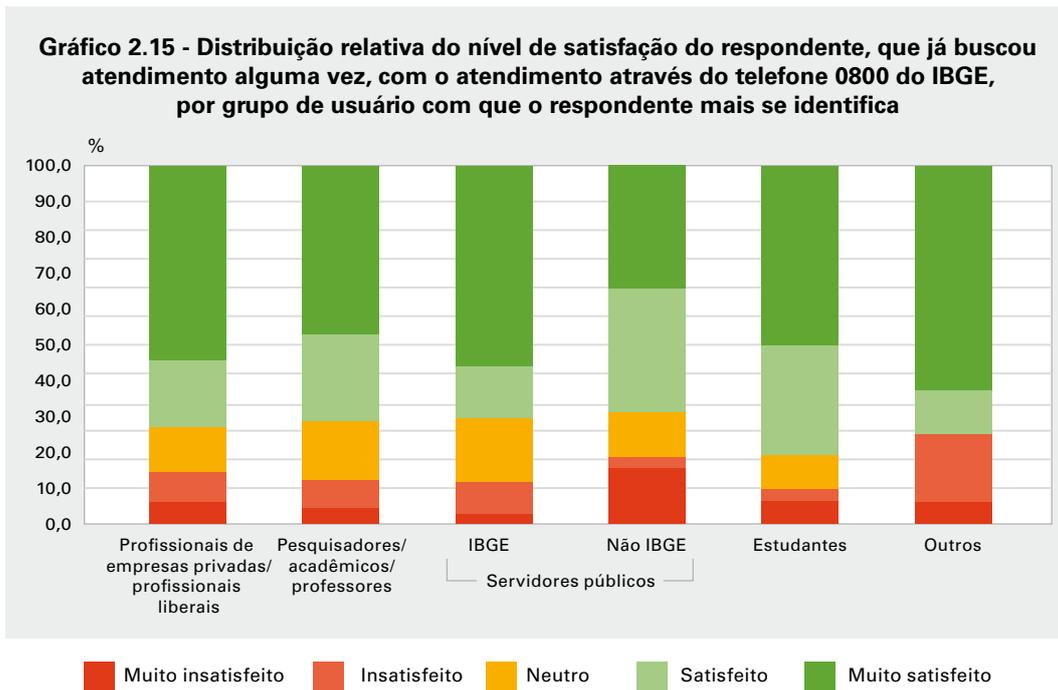
As análises a seguir se referem à avaliação dos respondentes sobre os canais de atendimento do IBGE tanto segundo a frequência de utilização do portal do IBGE quanto para os grupos de usuários de maior identificação do respondente. Para essa avaliação, também foi utilizada a Escala de Classificação de 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; Formulário Fale Conosco disponível na área de Atendimento do Portal do IBGE; 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 a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 73,0% para os que acessam eventualmente e 74,2% para os que acessam pelo menos uma vez por semana.



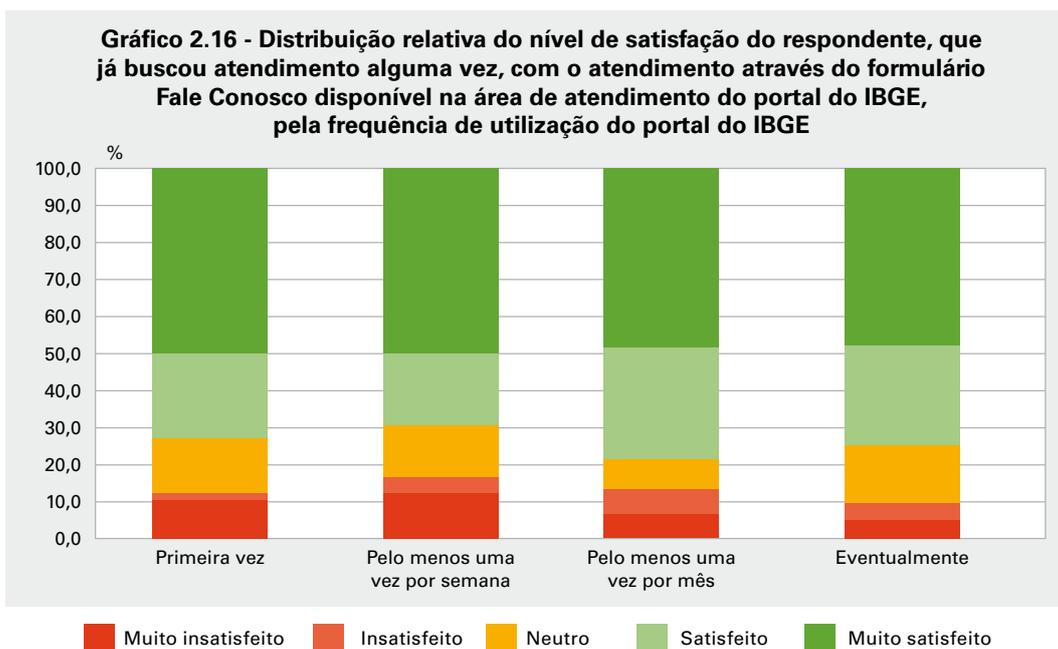
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através do telefone 0800 do IBGE por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 68,8% para os servidores públicos que não são do IBGE e 80,6% para os estudantes. Destacam-se os servidores públicos que não são do IBGE com o maior percentual de muita insatisfação (15,6%) e os outros grupos de usuários com o maior percentual de insatisfação (18,8%), sendo que não houve um posicionamento neutro desses últimos em relação ao atendimento através do telefone 0800 do IBGE. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.15 a seguir.



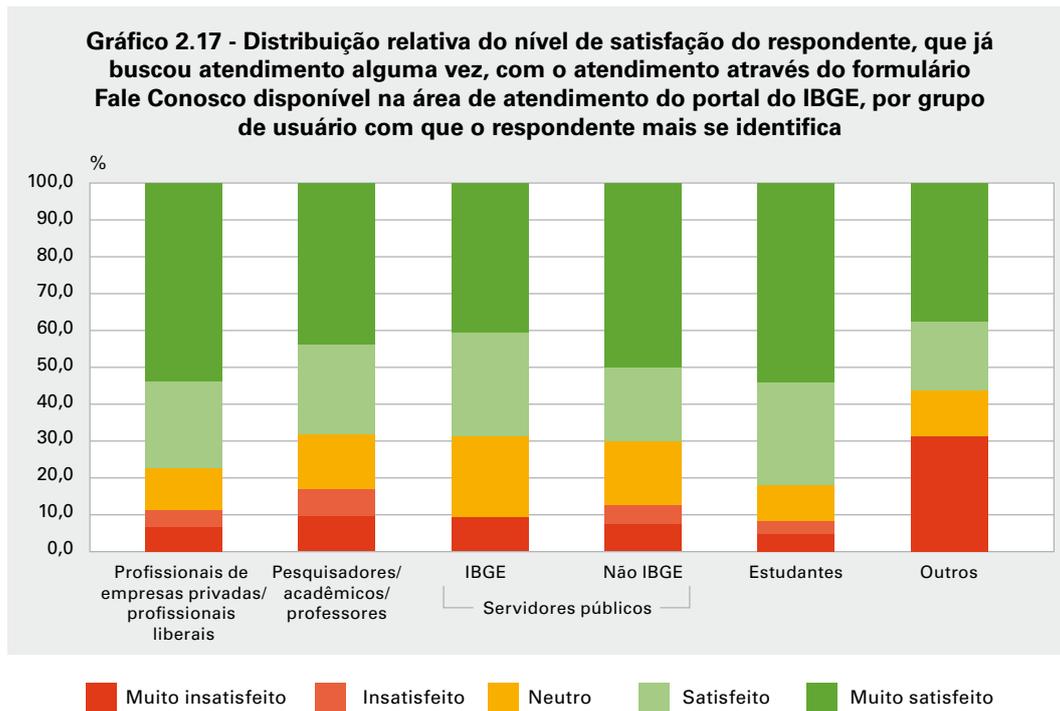
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Em relação ao nível de satisfação com o atendimento através do Formulário Fale Conosco disponível na área de Atendimento do Portal do IBGE, a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos, com percentuais variando entre 69,3% (frequência de acesso de pelo menos uma vez por semana) e 78,3% (frequência de acesso de pelo menos uma vez por mês). Destaca-se o maior percentual geral de insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) para aqueles que acessam pelo menos uma vez por semana (16,7%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.16 a seguir.



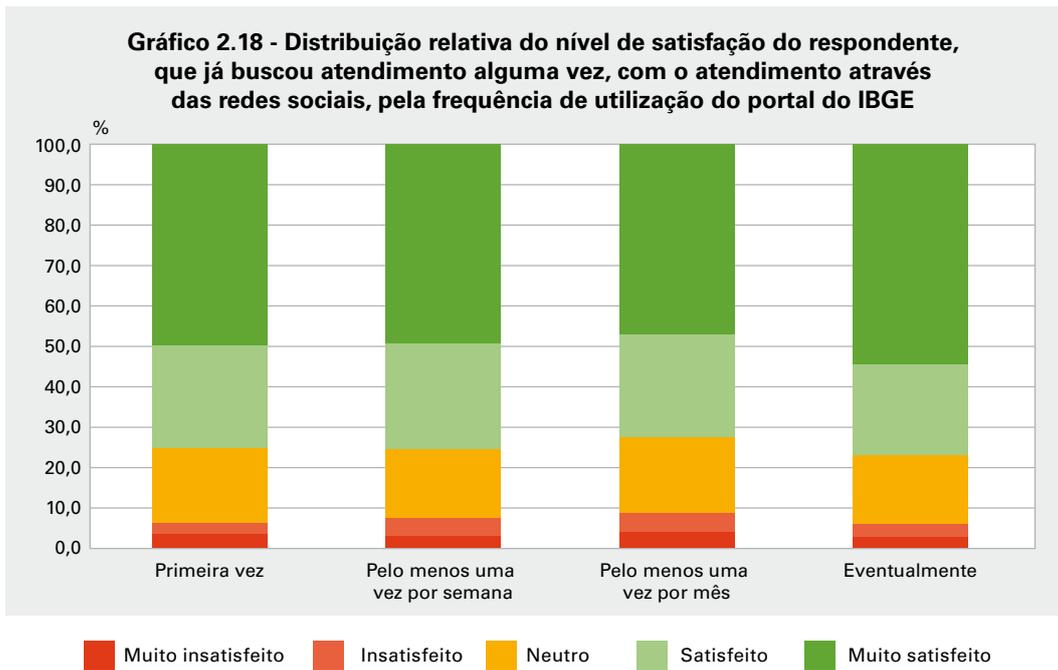
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através do Formulário Fale Conosco disponível na área de Atendimento do Portal do IBGE por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos pertence aos estudantes (82,0%), seguido pelos profissionais de empresas privadas/profissionais liberais (77,4%). Destaca-se o grupo de outros usuários com o maior percentual geral de muita insatisfação (31,3%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.17 a seguir.



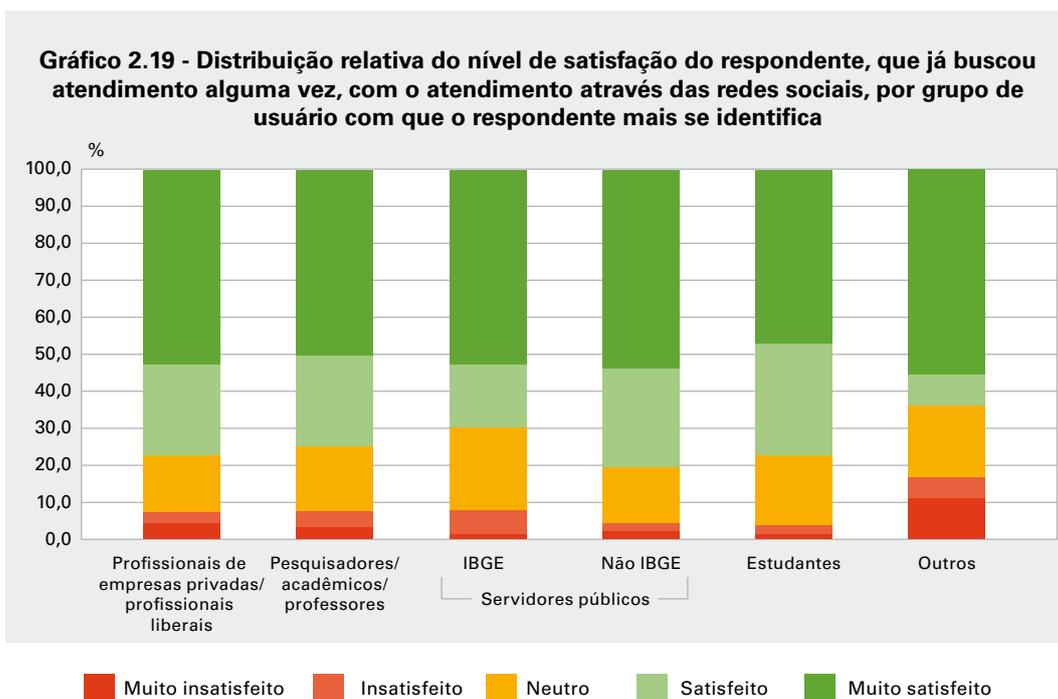
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

A análise do nível de satisfação com o atendimento através das redes sociais mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com o maior percentual de muito satisfeitos observado para os respondentes que acessam o portal eventualmente (54,4%). O maior percentual geral de insatisfação (insatisfeitos e muito insatisfeitos) pertence aos respondentes que acessam pelo menos uma vez por mês (8,8%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.18 a seguir.



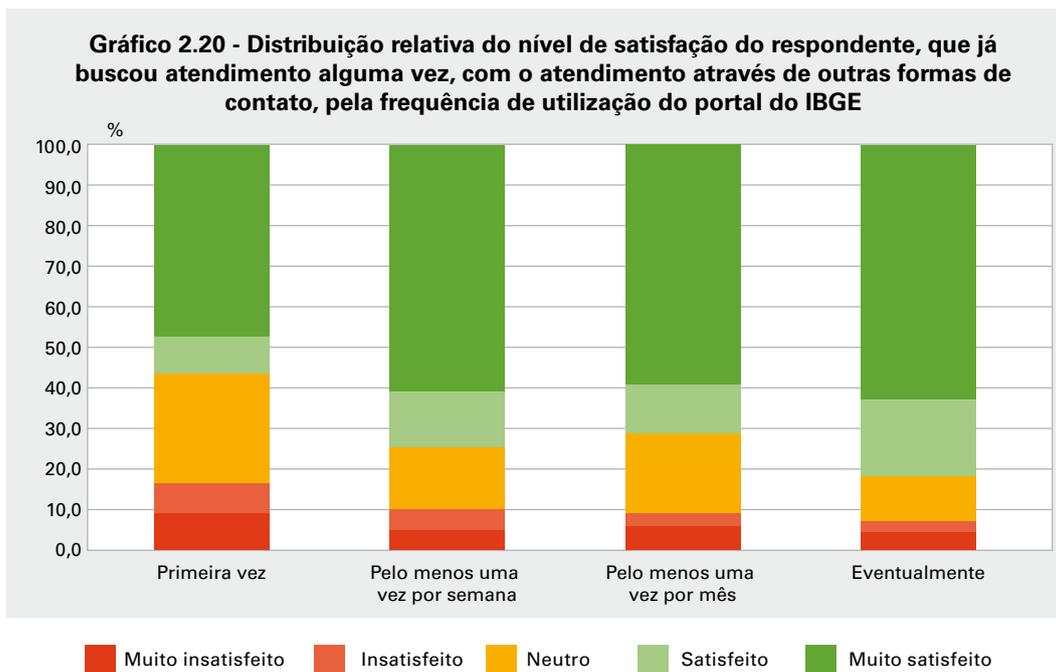
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 satisfeitos ou muito satisfeitos pertence aos servidores públicos que não são do IBGE (80,6%). Destaca-se o grupo dos outros usuários com o maior percentual geral de insatisfação (16,7%), composto principalmente pelo percentual de muita insatisfação (11,1%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.19 a seguir.



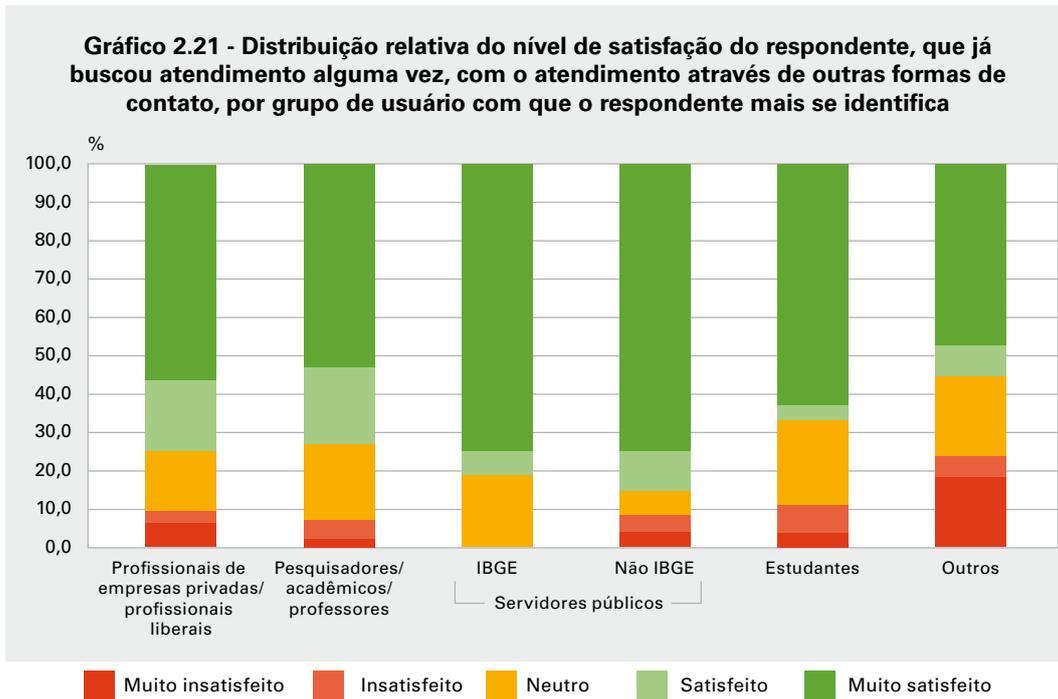
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Em relação ao nível de satisfação com o atendimento através de outras formas de contato, a maioria declarou estar satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 56,4% (frequência de acesso pela primeira vez) e 81,8% (frequência de acesso eventual). Destaca-se ainda a distribuição do nível de satisfação dos respondentes que acessam pela primeira vez, com os seguintes percentuais: 9,1% de muito insatisfeitos; 7,3% de insatisfeitos; 27,3% de neutros; 9,1% de satisfeitos e 47,3% de muito satisfeitos. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.20 a seguir.



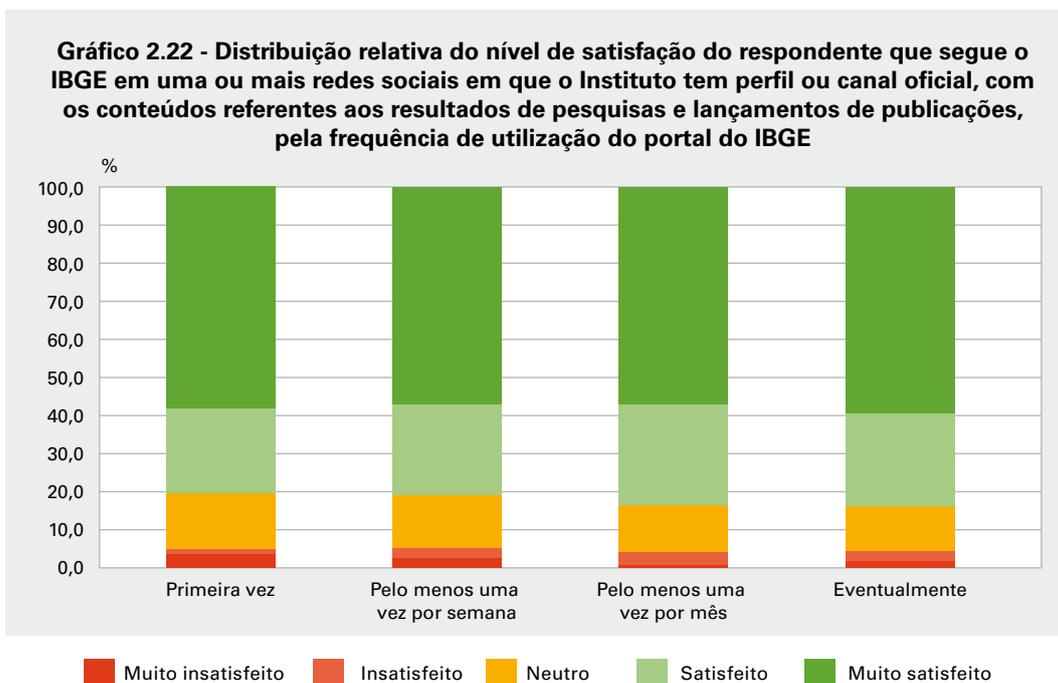
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 servidores públicos, sejam do IBGE ou não, com o percentual de 75,0%, seguido pelo grupo de estudantes (63,0%). Destacam-se os servidores públicos do IBGE por não haver insatisfação geral com o atendimento através de outras formas de contato com o IBGE e o grupo de outros usuários com os maior percentual de muita insatisfação (18,4%). A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.21 a seguir.



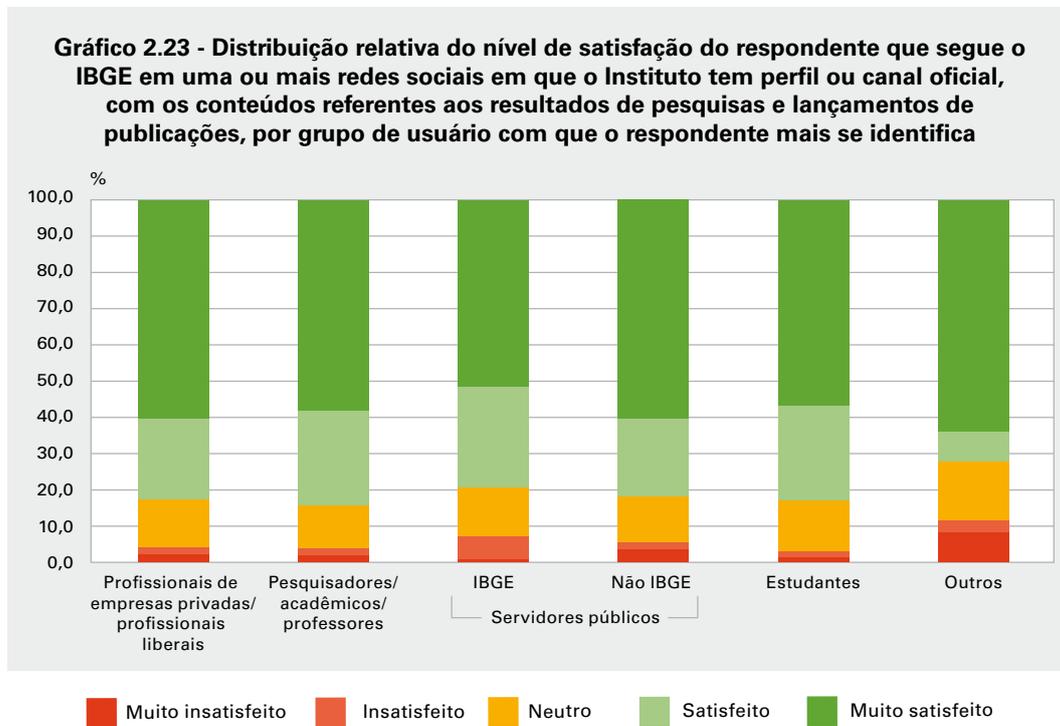
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 80,5% para os que acessaram pela primeira vez e 83,8% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.22 a seguir.



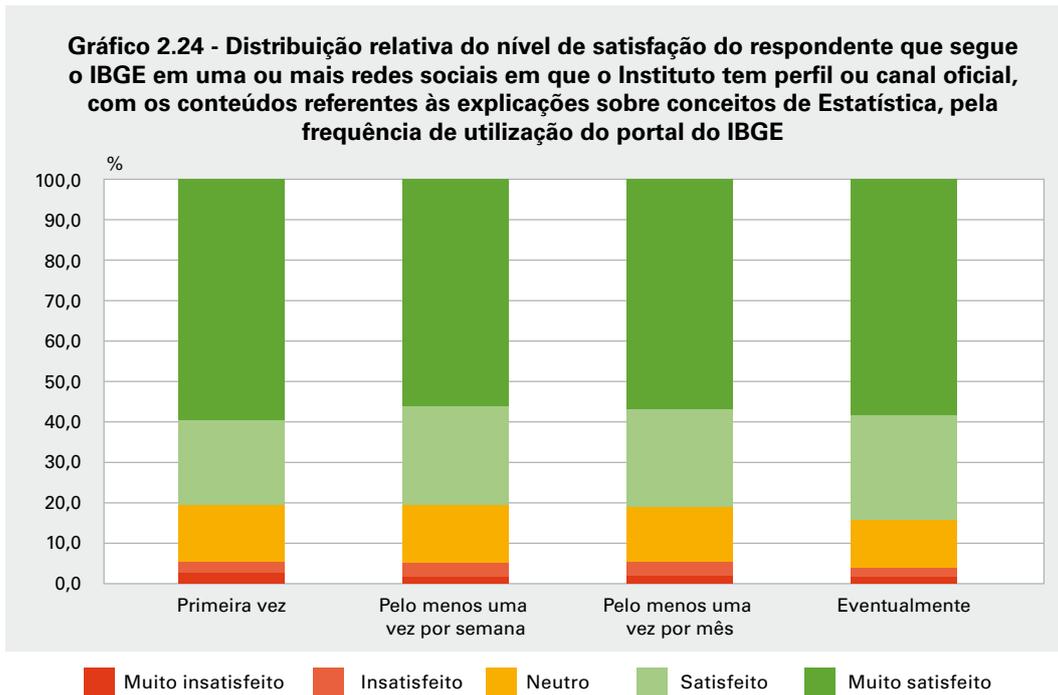
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Da mesma forma, a análise por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 72,1% para o grupo de outros usuários e 84,4% para os pesquisadores/acadêmicos/professores. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.23 a seguir.



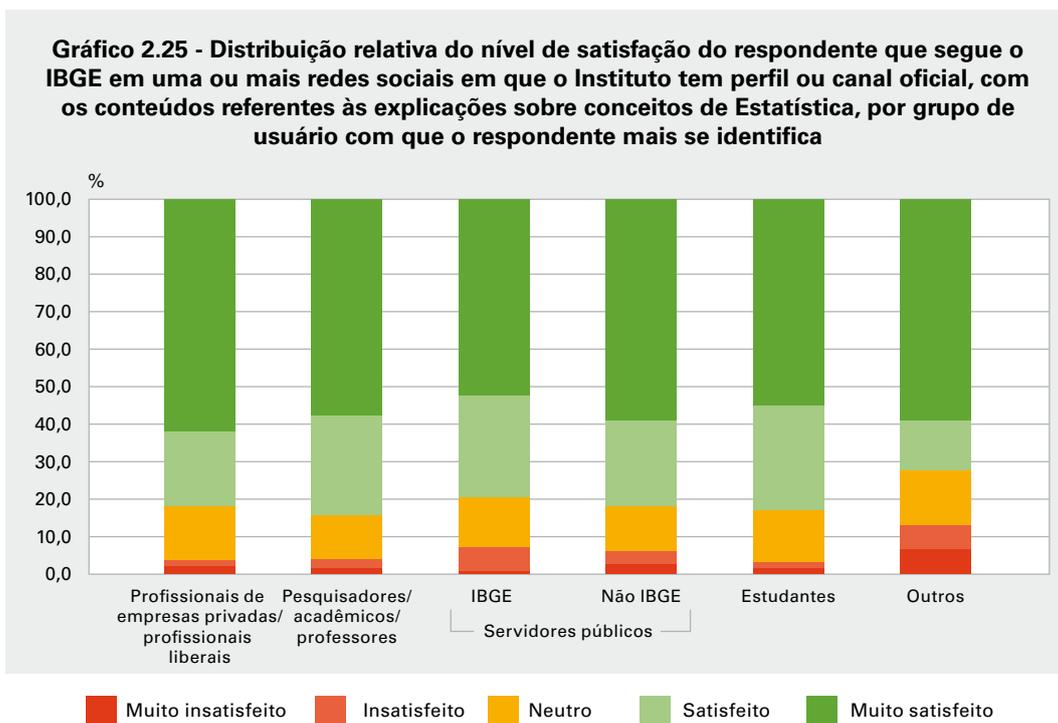
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

Perguntou-se ainda se o respondente seguia o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial. A maioria dos respondentes não segue o IBGE em nenhuma rede social (72,8%). Dos respondentes que disseram seguir o IBGE nas redes sociais, a maioria segue através do Instagram (70,5%), sendo o YouTube a segunda rede social mais seguida (30,0%). 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 80,5% tanto para os que acessaram pela primeira vez quanto os que acessam pelo menos uma vez por semana, e 84,4% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.24 a seguir.



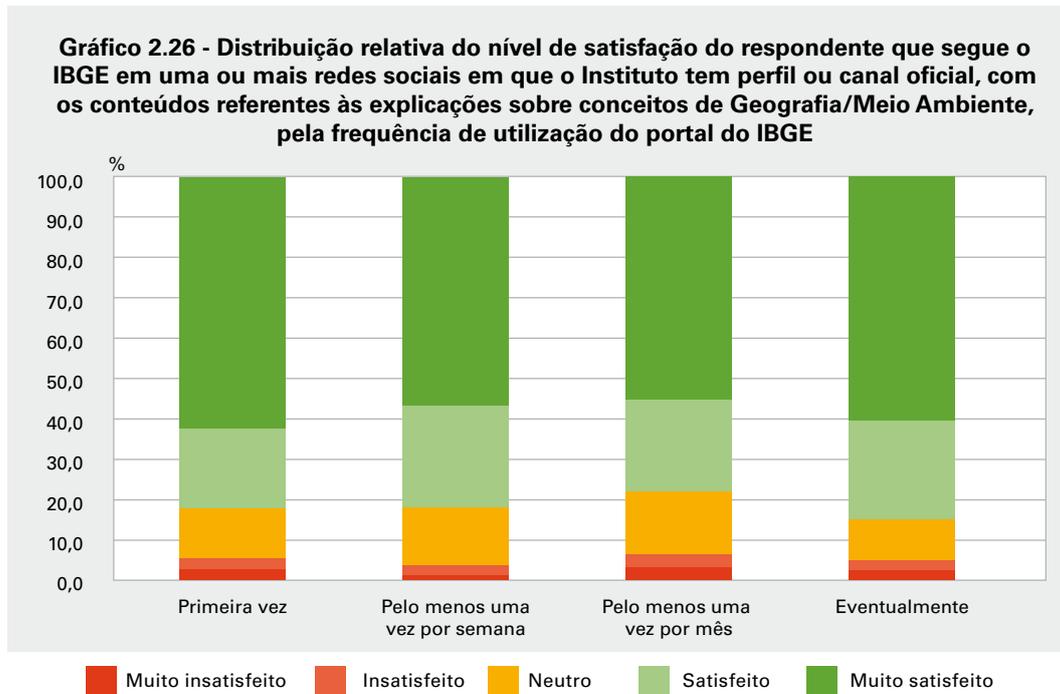
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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, com percentuais variando entre 72,1% (outros usuários) e 84,2% (pesquisadores/acadêmicos/professores).



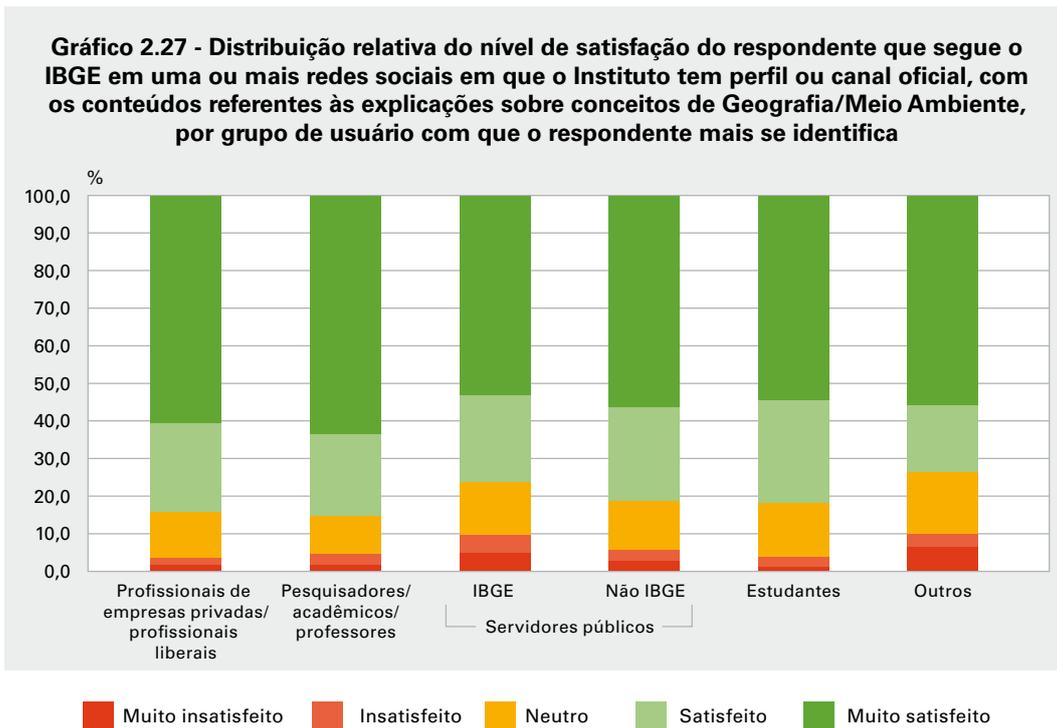
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 77,8% para os que acessaram pelo menos uma vez por mês e 84,9% para os que acessam eventualmente. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.26 a seguir.



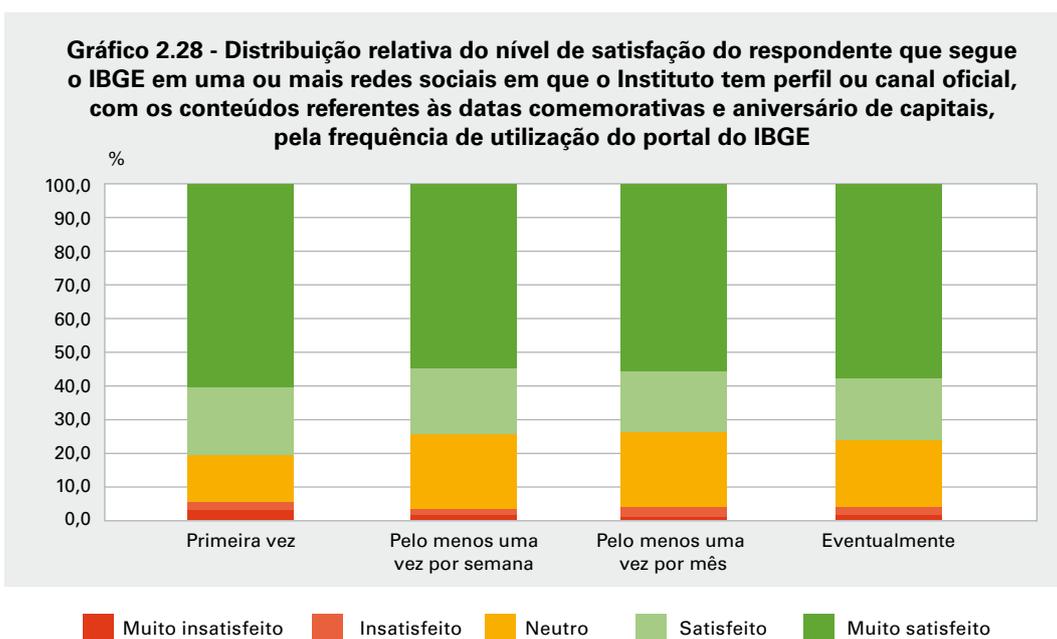
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 pesquisadores/acadêmicos/professores (63,5%). Destacam-se os outros usuários com o maior percentual de respondentes insatisfeitos ou muito insatisfeitos (9,8%), seguidos pelos servidores públicos do IBGE (9,5%), conforme ilustra o Gráfico 2.27 a seguir.



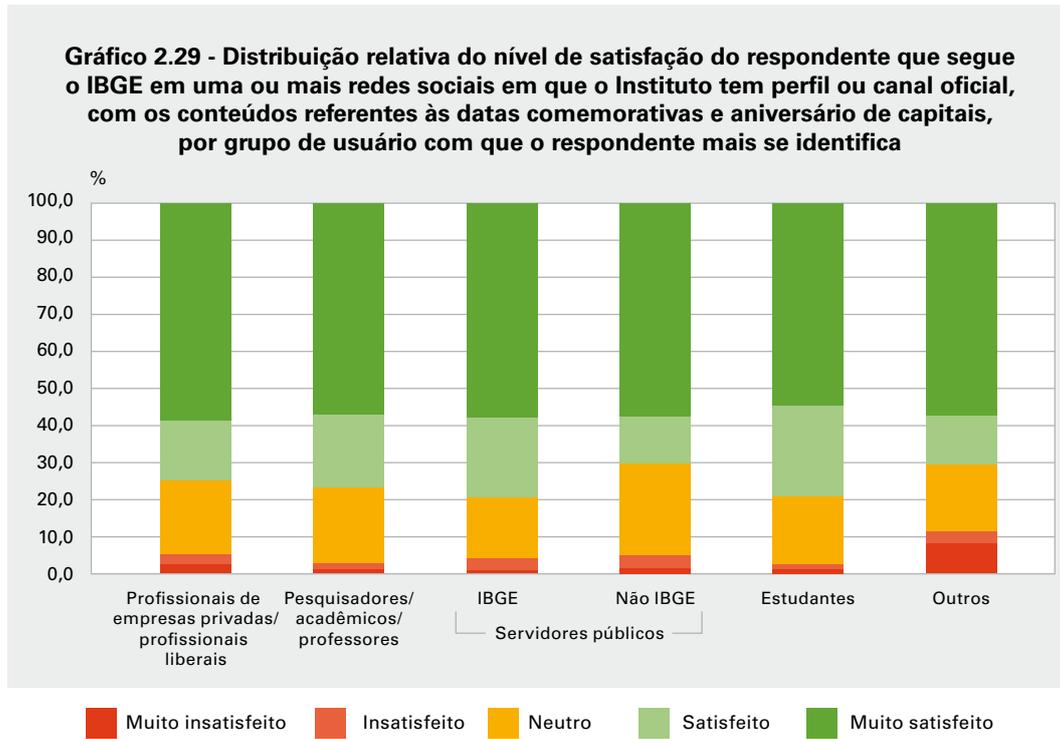
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 73,8% para os que acessam pelo menos uma vez por mês e 80,5% para os que acessaram pela primeira vez. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.28 a seguir.



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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 percentuais variando entre 70,1% pra os servidores públicos que não são do IBGE a 79,2% para os estudantes. 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, 2023.

Foi solicitado ainda aos respondentes que avaliassem, com base nas respostas anteriores, qual seria o grau de satisfação com o IBGE, numa escala de 1 a 10. De acordo com a avaliação geral, o grau médio de satisfação com o Instituto é de 8,3. As Tabelas 2.3 e 2.4 a seguir mostram o grau médio de satisfação com o IBGE por grupo de usuário com que o respondente mais se identifica e por frequência de utilização do portal do IBGE, respectivamente.

**Tabela 2.3 - Grau médio de satisfação dos respondentes com o IBGE, por grupo de usuário com o qual mais se identificam**

Com qual grupo de usuário você mais se identifica?	Grau médio de satisfação
<b>Total</b>	<b>8,3</b>
Profissionais de empresas privadas/profissionais liberais	8,3
Pesquisadores/acadêmicos/professores	8,5
Servidores públicos	8,3
IBGE	8,5
Não IBGE	8,3
Estudantes	8,3
Outros	7,8

Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

**Tabela 2.4 - Grau médio de satisfação dos respondentes com o IBGE, por frequência de utilização do portal do IBGE**

Frequência de utilização do portal do IBGE	Grau médio de satisfação
<b>Total</b>	<b>8,3</b>
Eventualmente	8,3
Pelo menos uma vez por mês	8,5
Pelo menos uma vez por semana	8,5
Primeira vez	8,2

Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

## 3 | Análise de Sentimento

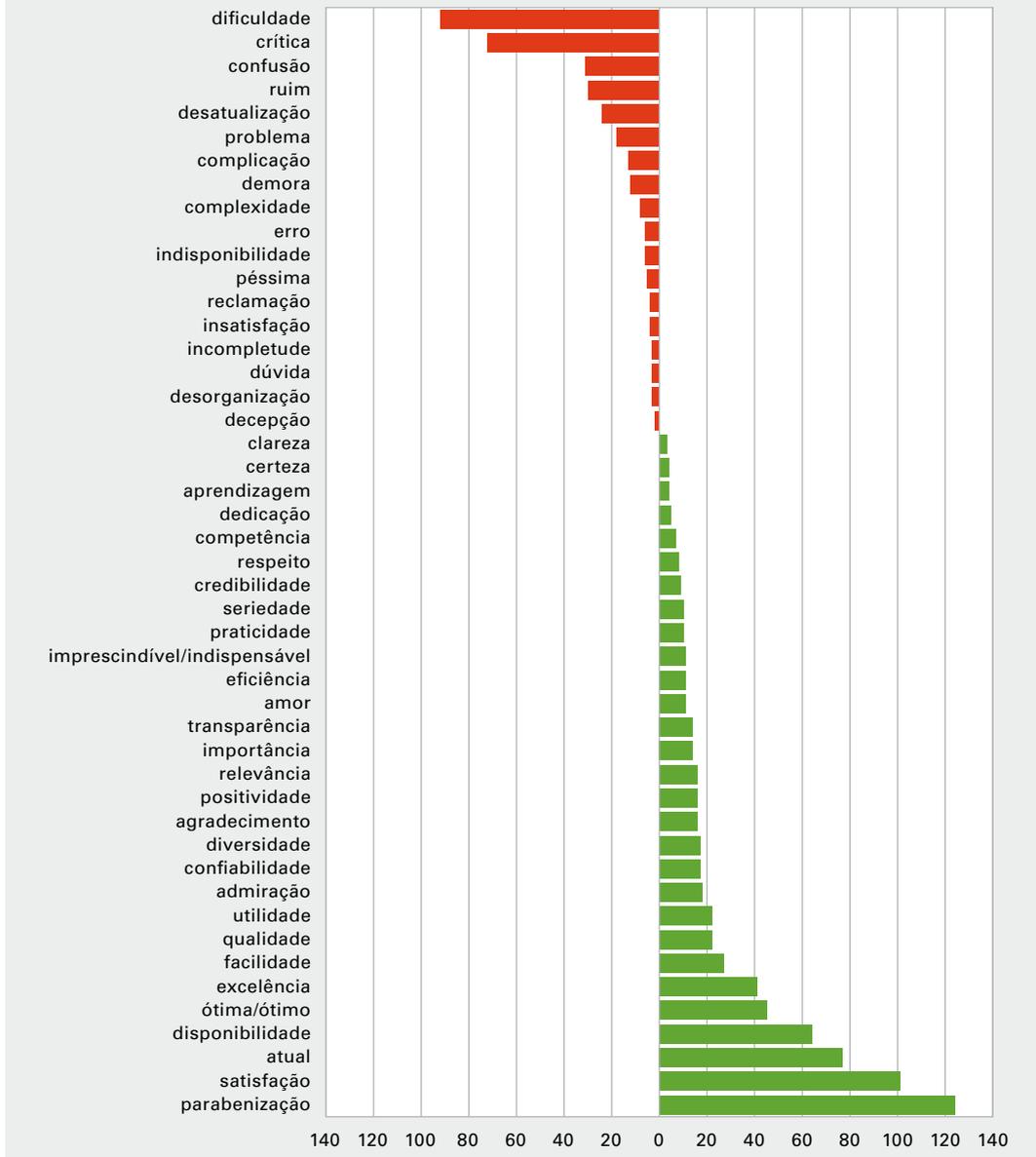
Uma tendência atual para compreensão das respostas às questões abertas, a Análise de Sentimento permite extrair de um texto subjetivo a emoção nele contido, identificando os aspectos de um produto ou serviço como bom, ruim, recomendável ou não, e permitindo tomar decisões sobre aquisição ou melhorias 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 agrupadas na categoria “positividade”, quando a análise da utilização desses termos nas avaliações dos usuários indicou que sua utilização foi no sentido de expressar uma opinião e não como parte de expressões como “bem confuso”, “boa noite”, “boa tarde”, “bom dia” e “bom, ...”. Nesse caso, as palavras bom, boa e bem foram 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, 744 expressam emoções e sentimentos positivos e 336, negativos.

**Gráfico 3.1 - Palavras de maior ocorrência na avaliação da experiência do respondente com o IBGE, de acordo com a polaridade**



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

## 4 | Conclusão

A Pesquisa de Avaliação realizada no portal do IBGE oferece um panorama abrangente das experiências e opiniões dos usuários. Os resultados mostram uma variedade de fatores, desde as visitas mais frequentes ao portal até a avaliação dos diferentes serviços e canais de atendimento prestados.

No geral, a maioria dos respondentes demonstrou estar satisfeita ou muito satisfeita com a apresentação visual, conteúdo textual, motor de busca, os canais de atendimento do IBGE, incluindo o telefone 0800, o formulário Fale Conosco disponível no portal, as redes sociais e outras formas de contato. No entanto, houve variações nos níveis de satisfação de acordo com a frequência de utilização do portal e os diferentes grupos de usuários.

As análises revelaram que os usuários que acessam o portal com maior frequência tendem a apresentar níveis mais altos de satisfação com os canais de atendimento. Além disso, diferentes grupos de usuários demonstraram diferentes níveis de satisfação, com destaque para os estudantes e pesquisadores/acadêmicos/professores, que geralmente apresentaram índices mais elevados de satisfação. Um ponto importante destacado no estudo é a importância das oportunidades de emprego/concursos como a informação mais procurada, seguida das informações geográficas, especialmente mapas.

A média de satisfação com o IBGE, numa escala de 1 a 10, foi de 8,3. Isso mostra que o nível geral de satisfação dos entrevistados é alto. Além disso, a análise de sentimento aplicada às respostas abertas fornece uma visão mais profunda das opiniões dos usuários, destacando aspectos positivos e negativos de sua experiência com o IBGE. De modo geral, a pesquisa mostrou boa recepção do portal do IBGE pelos usuários, mas também identificou áreas de melhoria. Essas informações podem orientar estratégias para melhorar a experiência do usuário e garantir que as necessidades e expectativas do usuário sejam atendidas de forma eficaz e satisfatória.

## 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**

Emerson Matosino Ferreira Dias

### **Gerência de Atendimento**

Juarez Silva Filho

### **Coordenação de Marketing**

Jorge Gonzaga dos Santos

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

Diana Paula de Souza

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**

Marcus Vinícius Morais Fernandes

### **Gerência de Qualidade Estatística**

Andréa Borges Paim

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**

Ednalva Maia do Monte

#### **Gerência de Editoração**

Leonardo Ferreira Martins

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

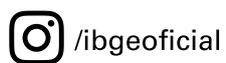
Aline Carneiro Damacena

Leonardo Martins

#### **Diagramação textual**

Leonardo Martins

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



0800 721 8181



Para mais  
informações acesse  
o QRcode ao lado.



