

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

1	Introdução	4
2	Resultados	6
3	Análise de Sentimento	28
4	Conclusão	30
5	Referências	31

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 (%)
Total	100,0
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.

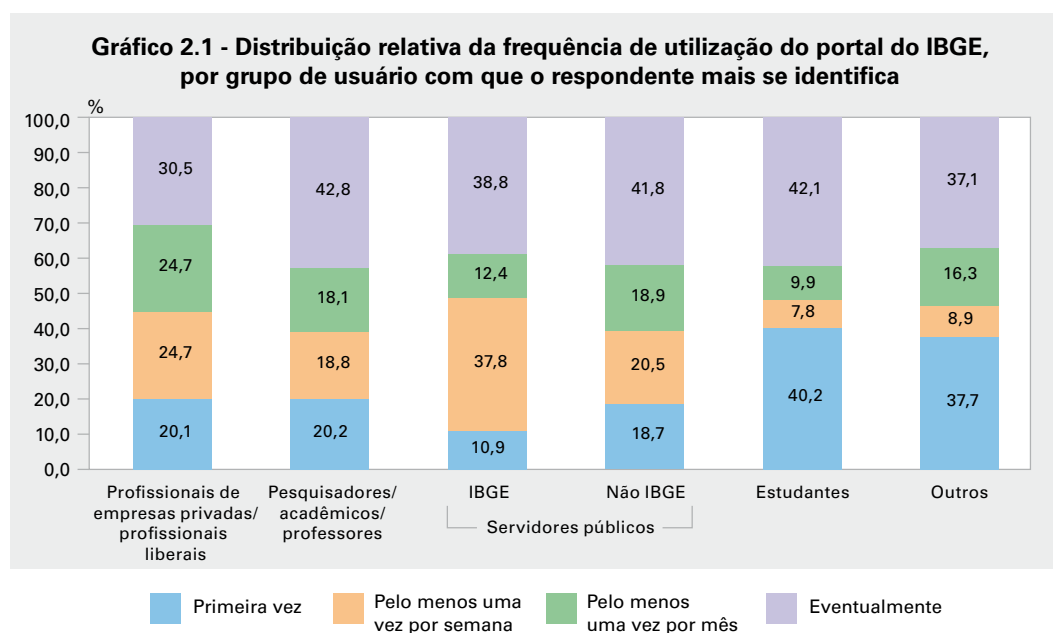
Ainda sobre grupo de usuários com o qual o respondente mais se identifica, a Tabela 2.1 acima mostra um percentual de 6,7% de usuários que assinalaram a categoria “outros”, correspondendo a um total de 326 usuários. Cabe destacar que, do total dos usuários que se declararam servidores públicos, 61,7% 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 (%)
Total	100,0
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

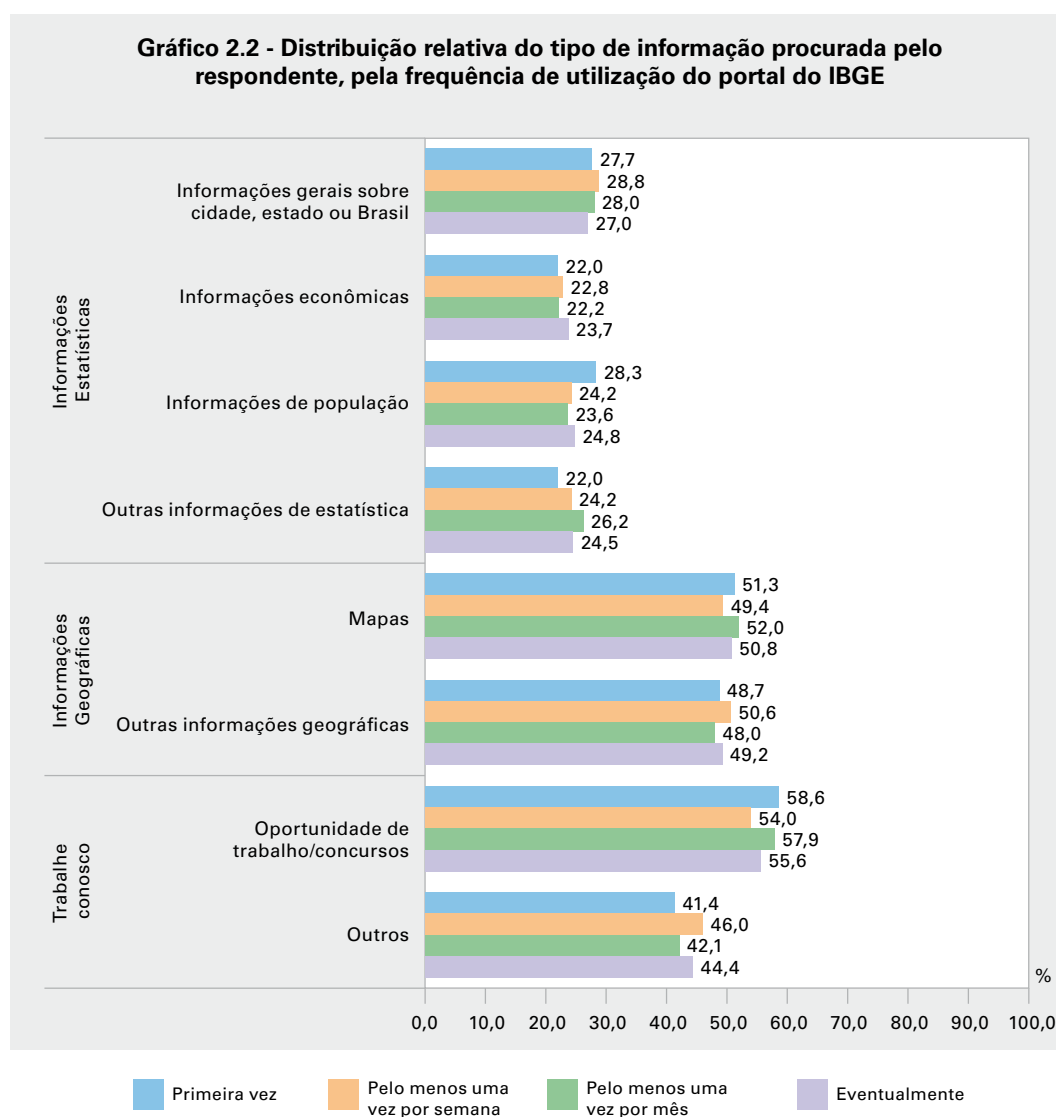
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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%).



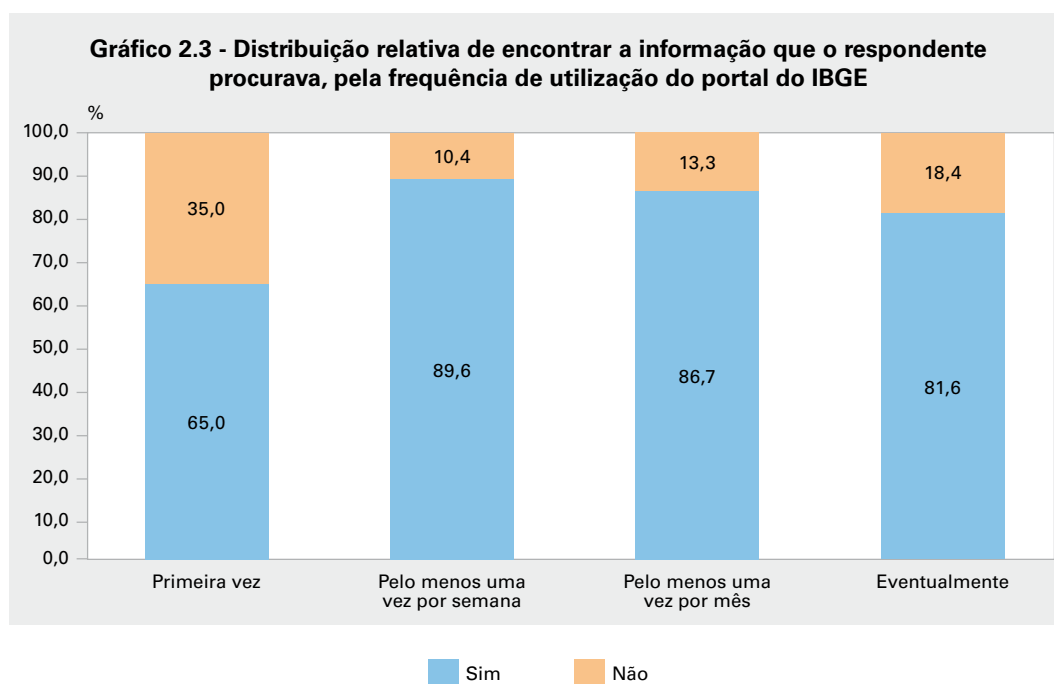
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.

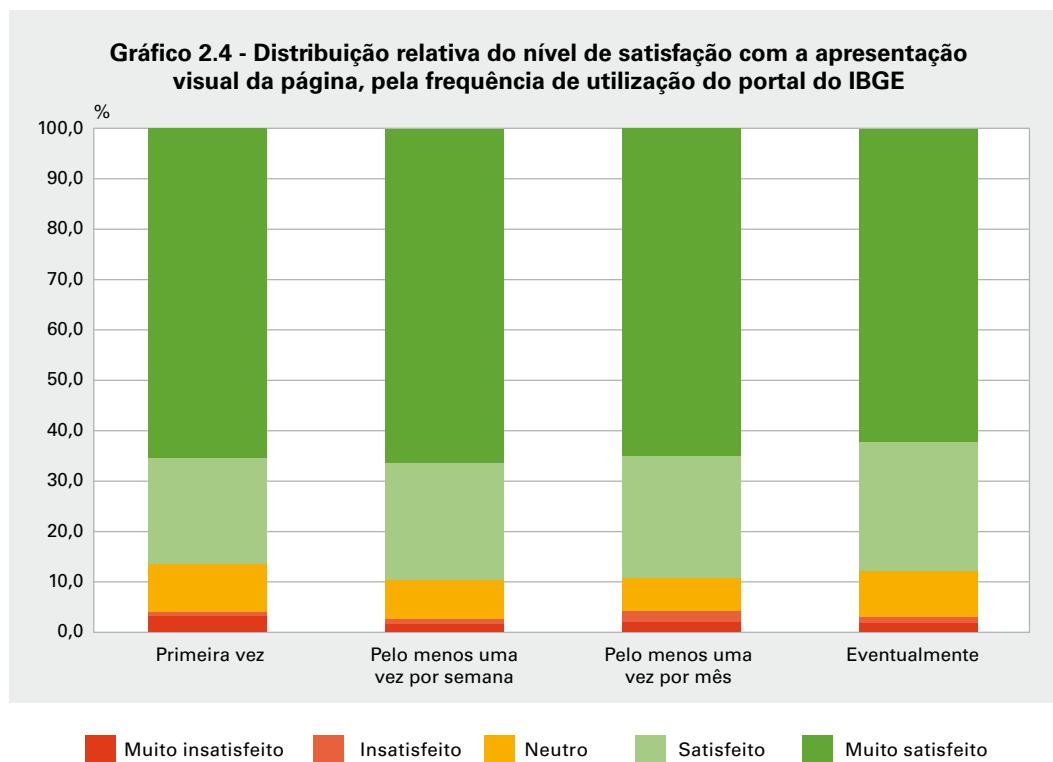
Perguntou-se aos respondentes se haviam encontrado a informação que procuravam no Portal IBGE. Conforme ilustra o Gráfico 2.3 a seguir, a análise da distribuição relativa por frequência de utilização do portal mostra que 35,0% dos respondentes que acessaram pela primeira vez não encontraram a informação 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.

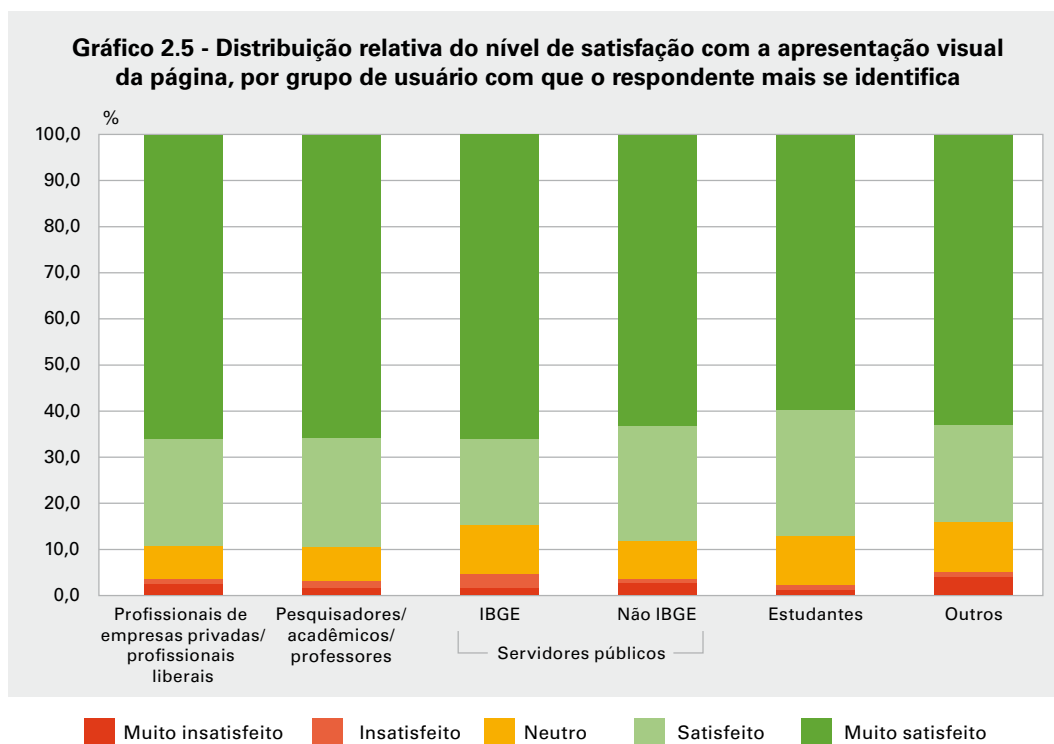
As análises a seguir se referem à avaliação dos respondentes tanto segundo a frequência de utilização do portal do IBGE quanto para os grupos de usuários de maior identificação do respondente sobre os seguintes aspectos do portal: apresentação visual da página, conteúdos textuais, facilidade de encontrar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



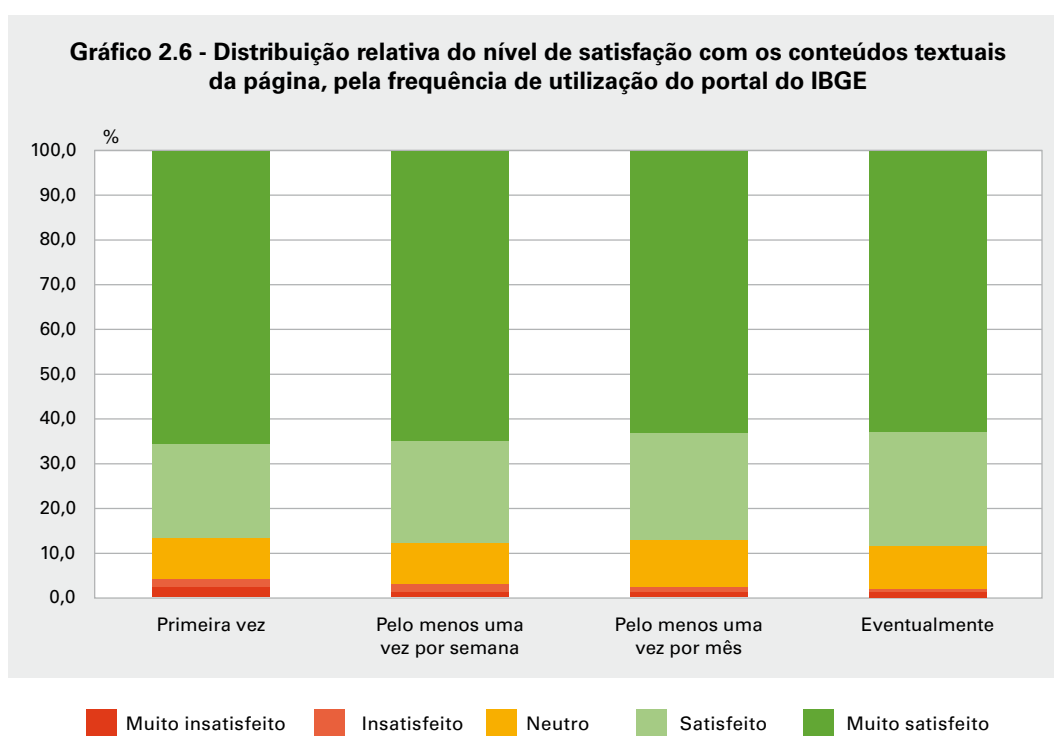
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



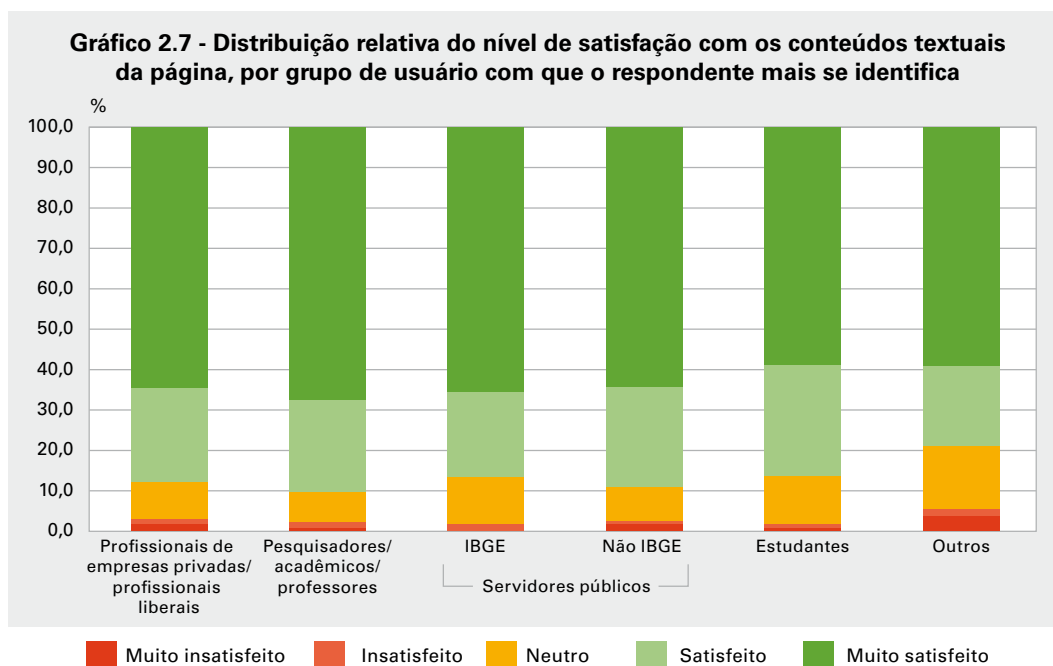
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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).



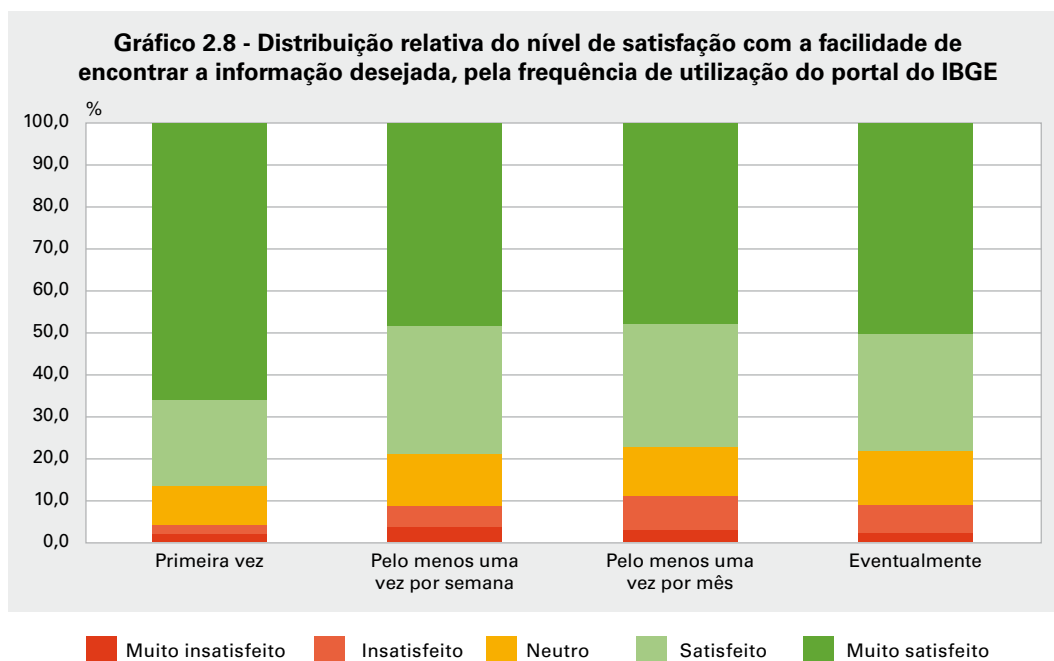
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



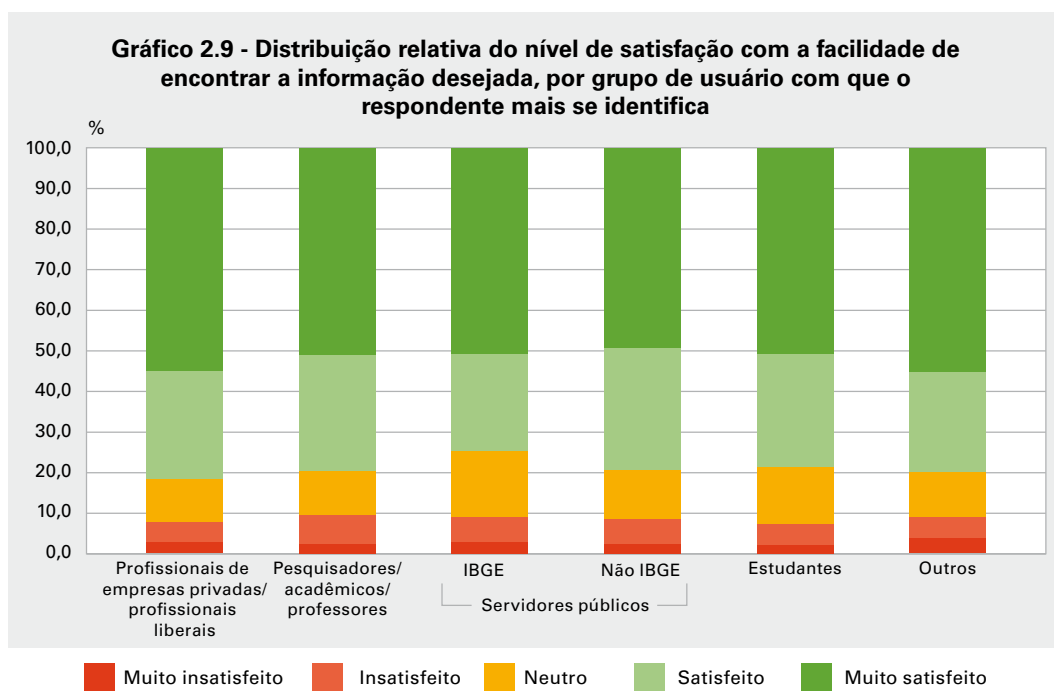
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



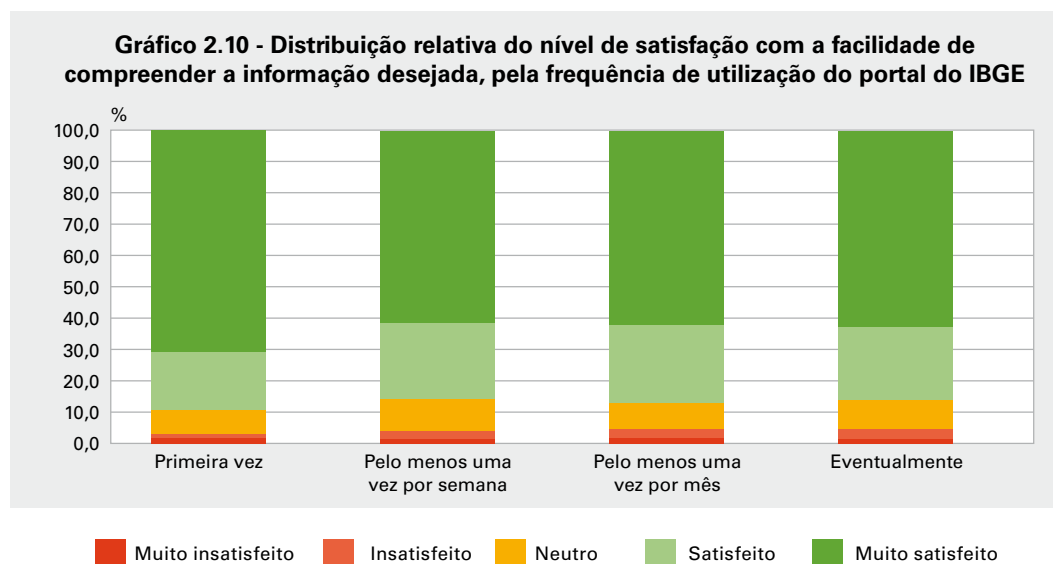
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



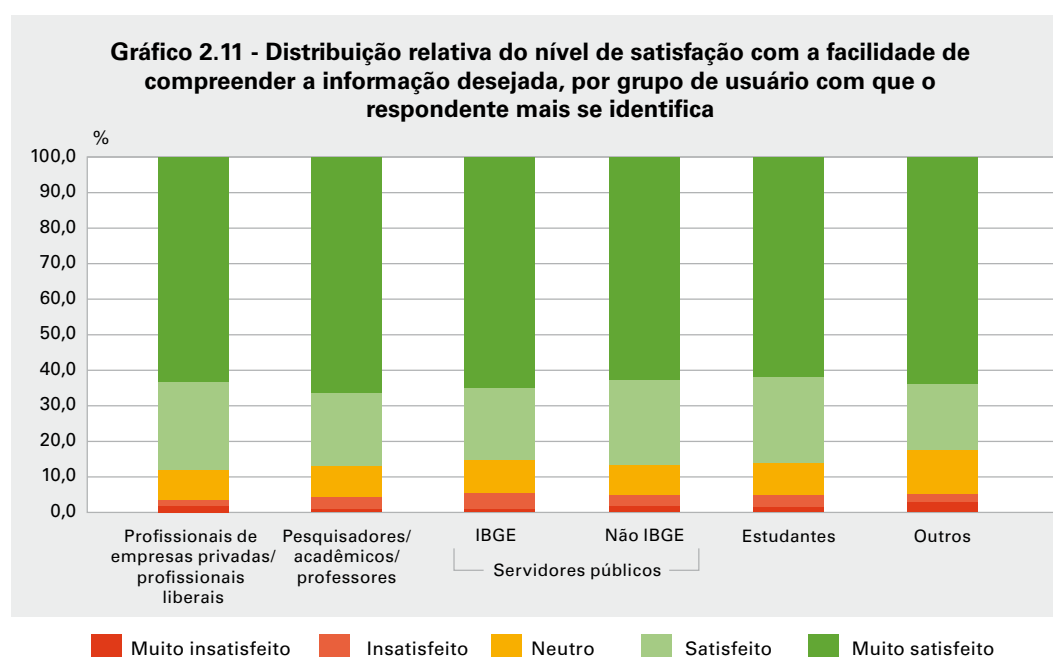
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



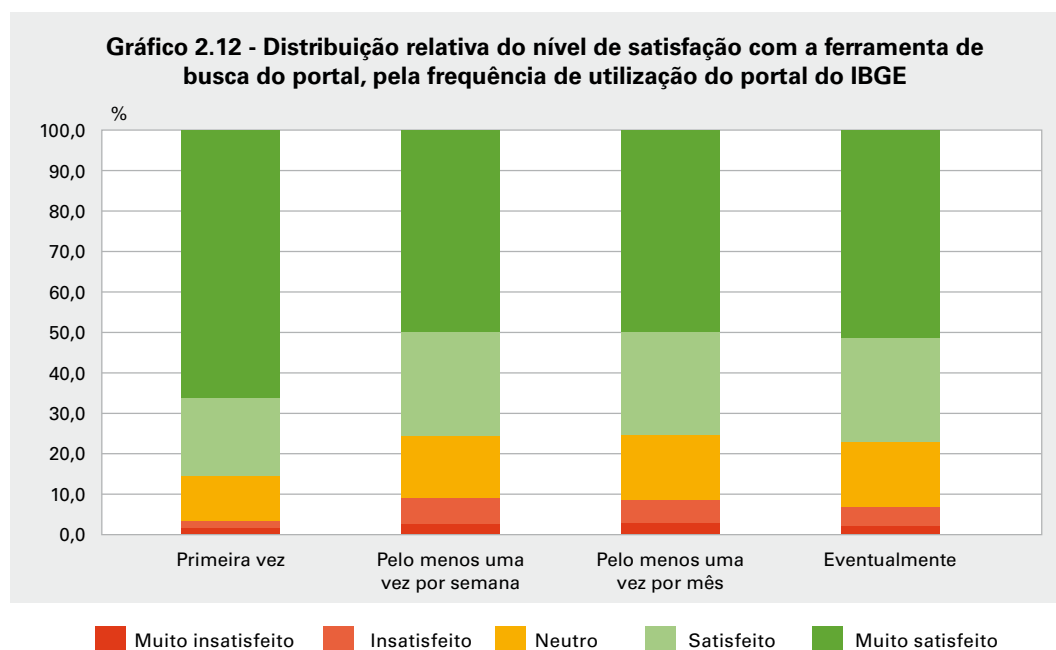
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



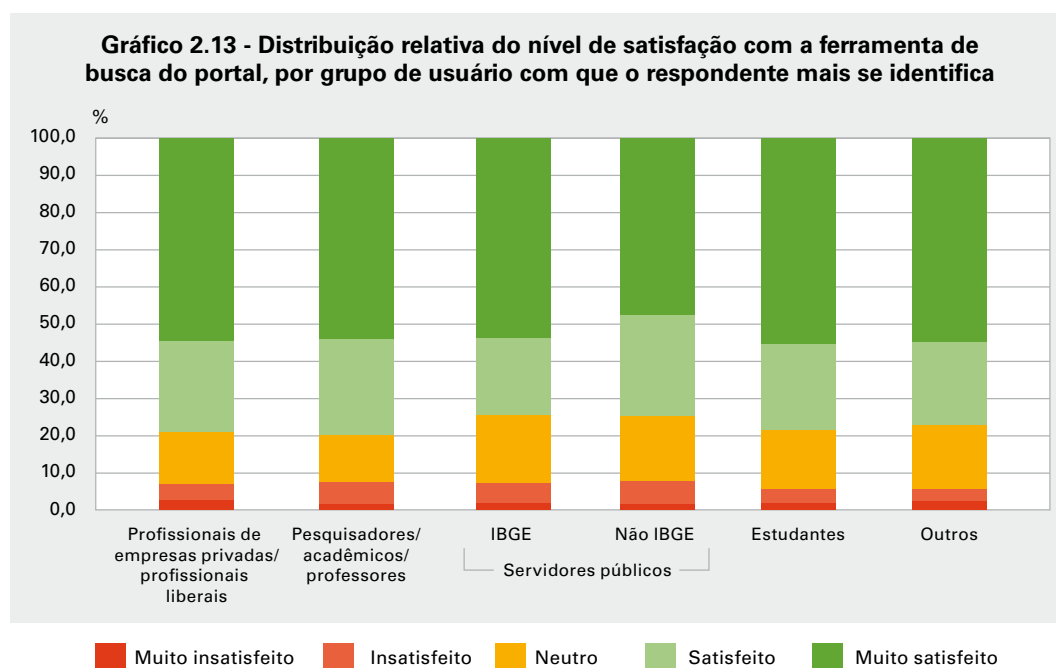
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.

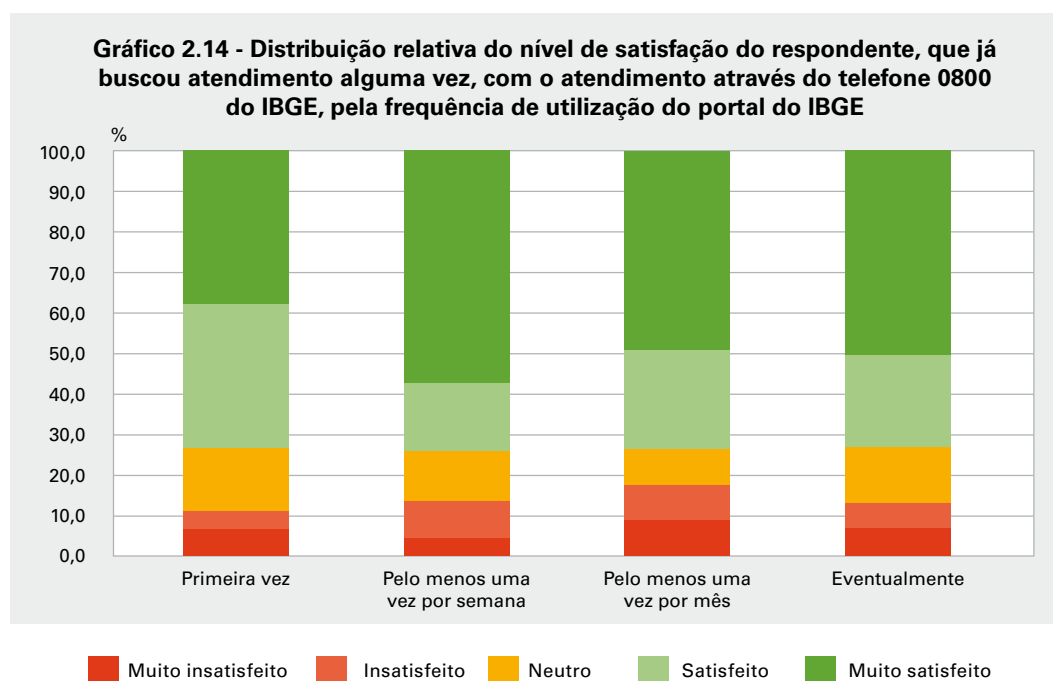
O Gráfico 2.13 ilustra que a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a ferramenta de busca do portal, com percentuais variando entre 74,6% (servidores públicos do IBGE) e 79,8% (pesquisadores/acadêmicos/professores).



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.

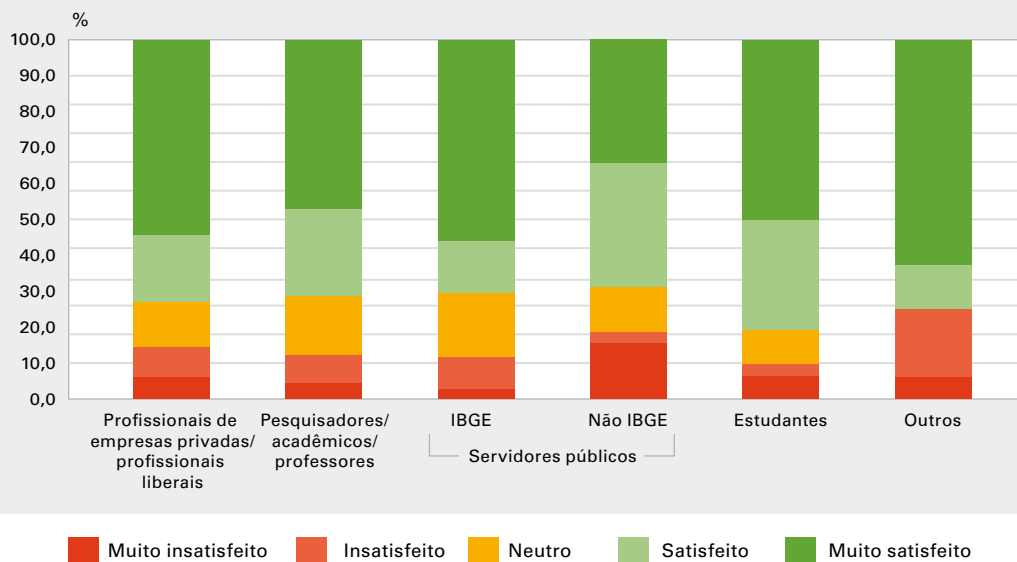
Em relação à análise do nível de satisfação com o atendimento através do telefone 0800 do IBGE por frequência de utilização do portal, nota-se que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 73,0% para os que acessam eventualmente e 74,2% para os que 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.

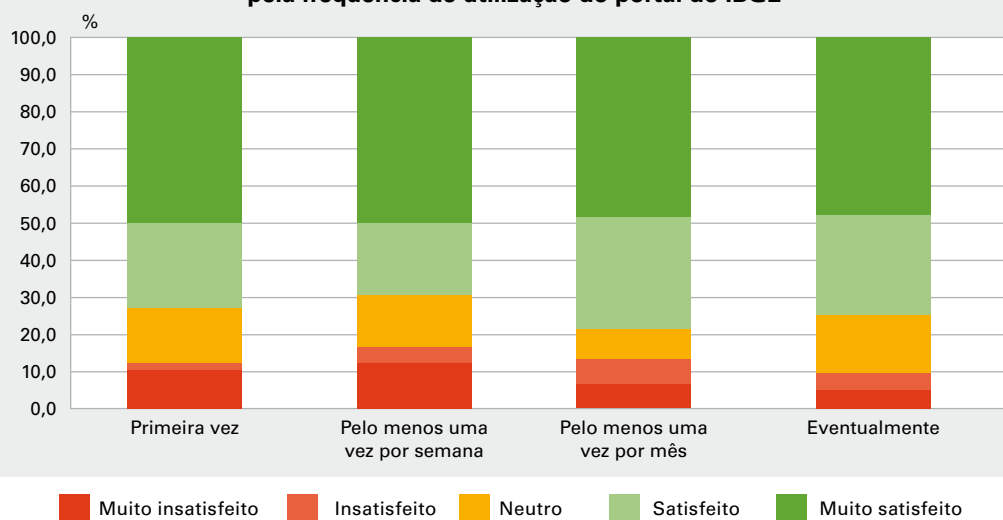
Gráfico 2.15 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente, que já buscou atendimento alguma vez, com o atendimento através do telefone 0800 do IBGE, por grupo de usuário com que o respondente mais se identifica



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

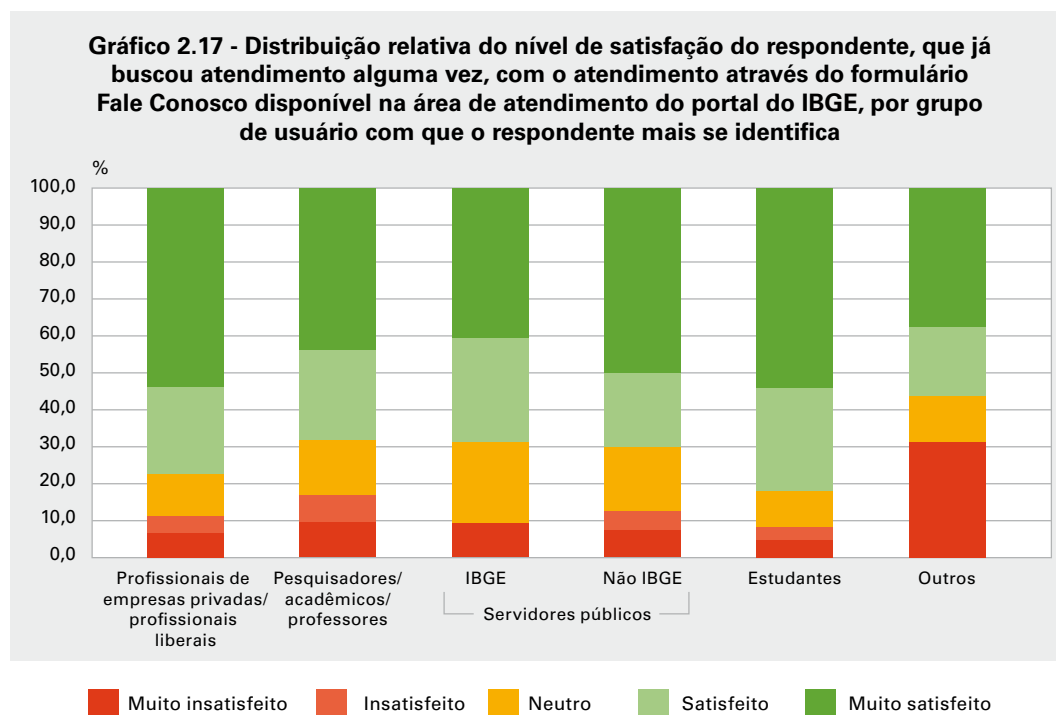
Em relação ao nível de satisfação com o atendimento através do Formulário Fale Conosco disponível na área de Atendimento do Portal do IBGE, a maioria dos respondentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos, com percentuais variando entre 69,3% (frequência de acesso de pelo menos uma vez por semana) e 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.

Gráfico 2.16 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente, que já buscou atendimento alguma vez, com o atendimento através do formulário Fale Conosco disponível na área de atendimento do portal do IBGE, pela frequência de utilização do portal do IBGE



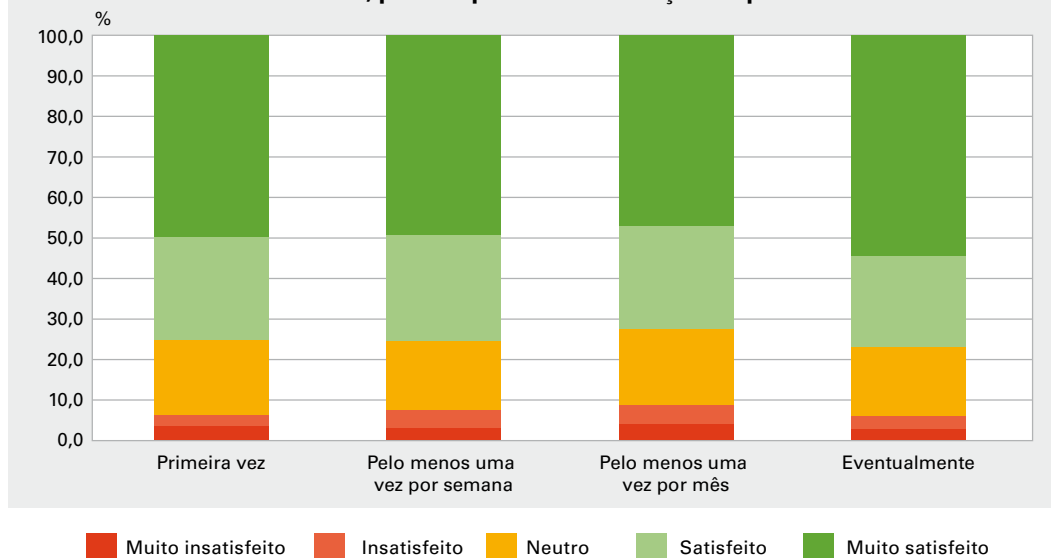
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



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.

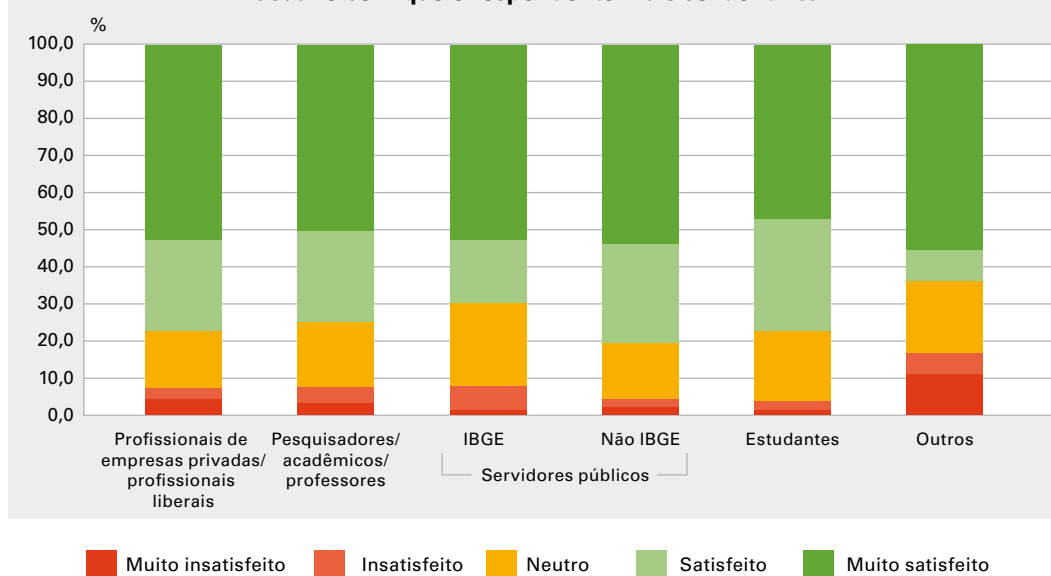
Gráfico 2.18 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente, que já buscou atendimento alguma vez, com o atendimento através das redes sociais, pela frequência de utilização do portal do IBGE



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

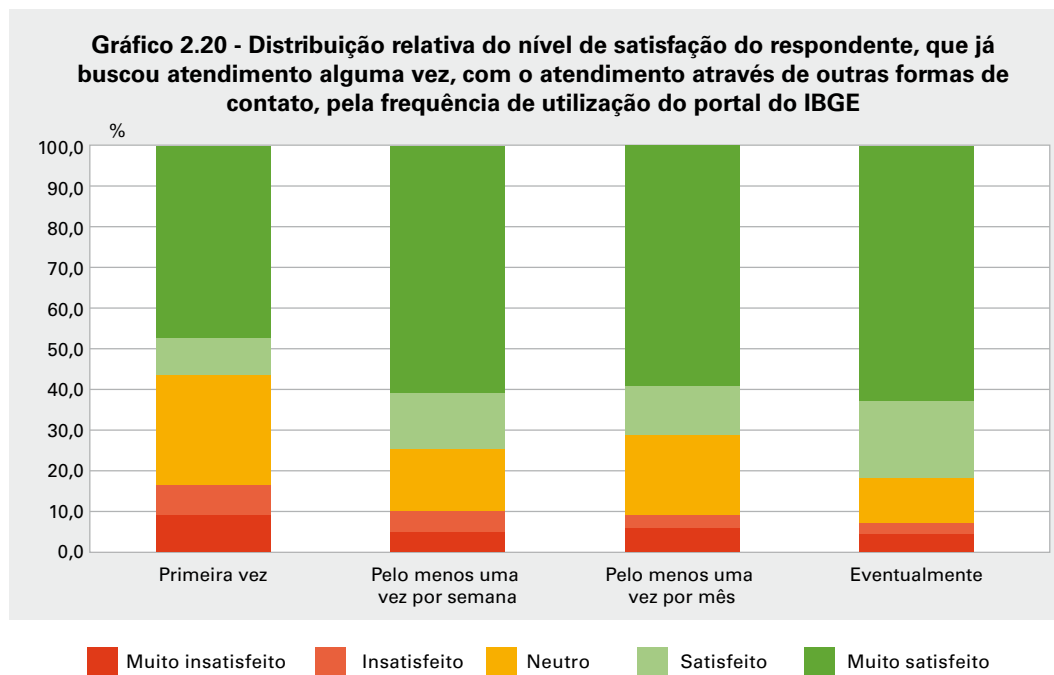
Já a avaliação do nível de satisfação com o atendimento através das redes sociais por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos pertence aos servidores públicos que não são do IBGE (80,6%). Destaca-se o grupo dos outros usuários com o maior percentual 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.

Gráfico 2.19 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente, que já buscou atendimento alguma vez, com o atendimento através das redes sociais, por grupo de usuário com que o respondente mais se identifica



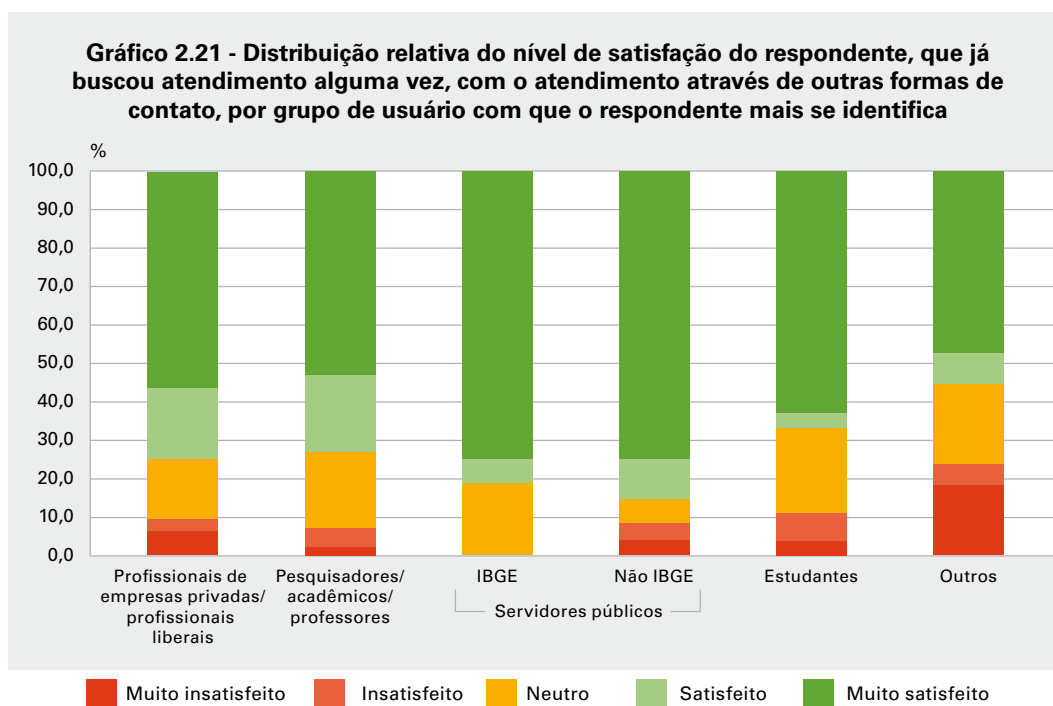
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.

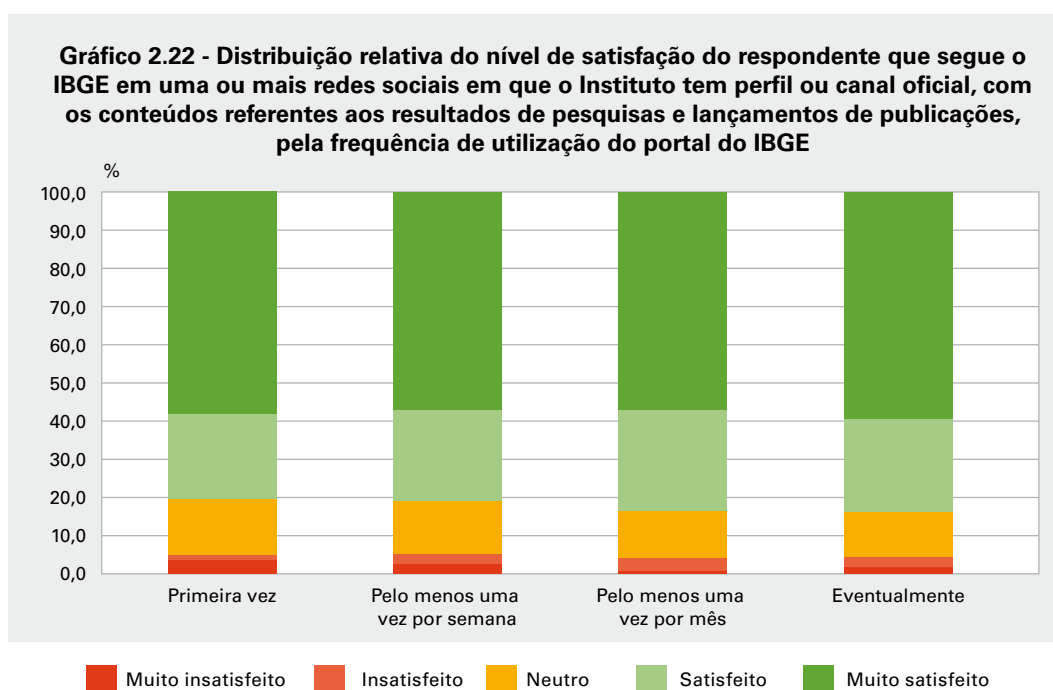


Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

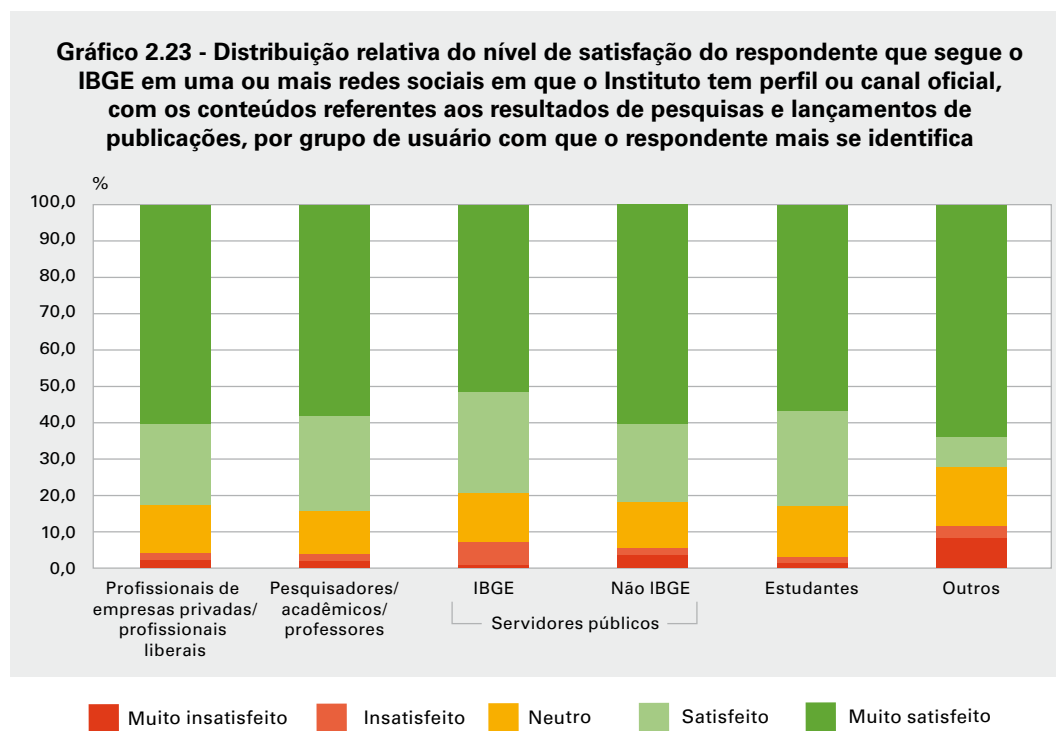
A análise do nível de satisfação com o atendimento através de outras formas de contato por grupo de usuário mostra que o maior percentual de respondentes muito satisfeitos pertence aos servidores públicos, sejam do IBGE ou não, com o percentual de 75,0%, seguido pelo grupo de estudantes (63,0%). Destacam-se 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.



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.

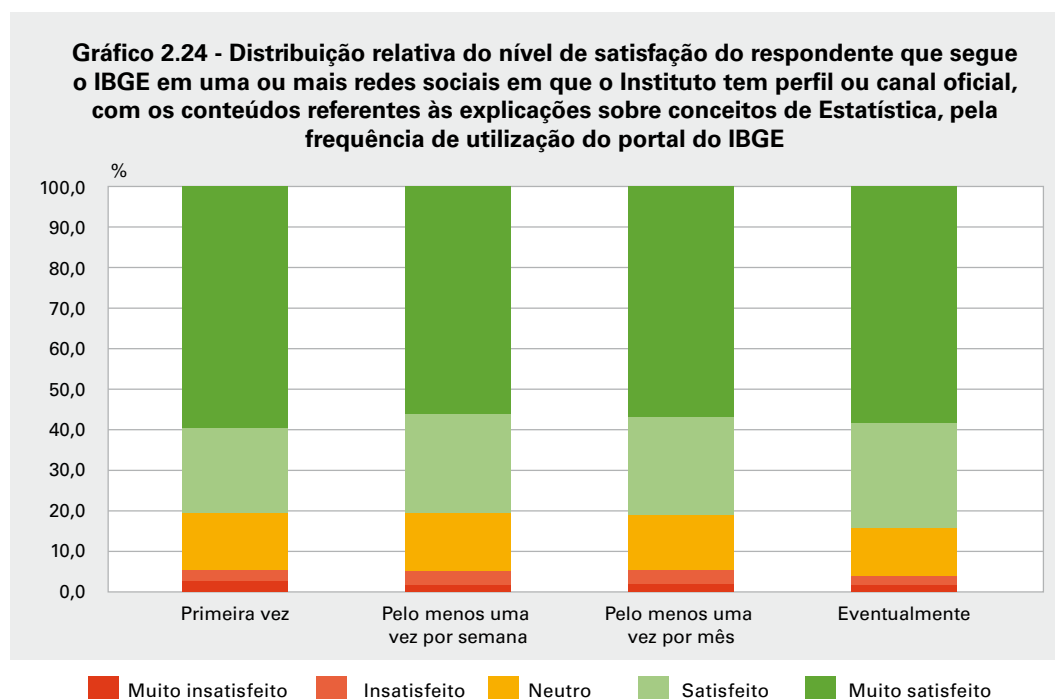


Da mesma forma, a análise por grupo de usuário mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 72,1% para o grupo de outros usuários e 84,4% para os pesquisadores/acadêmicos/professores. A distribuição das respostas pode ser vista no Gráfico 2.23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



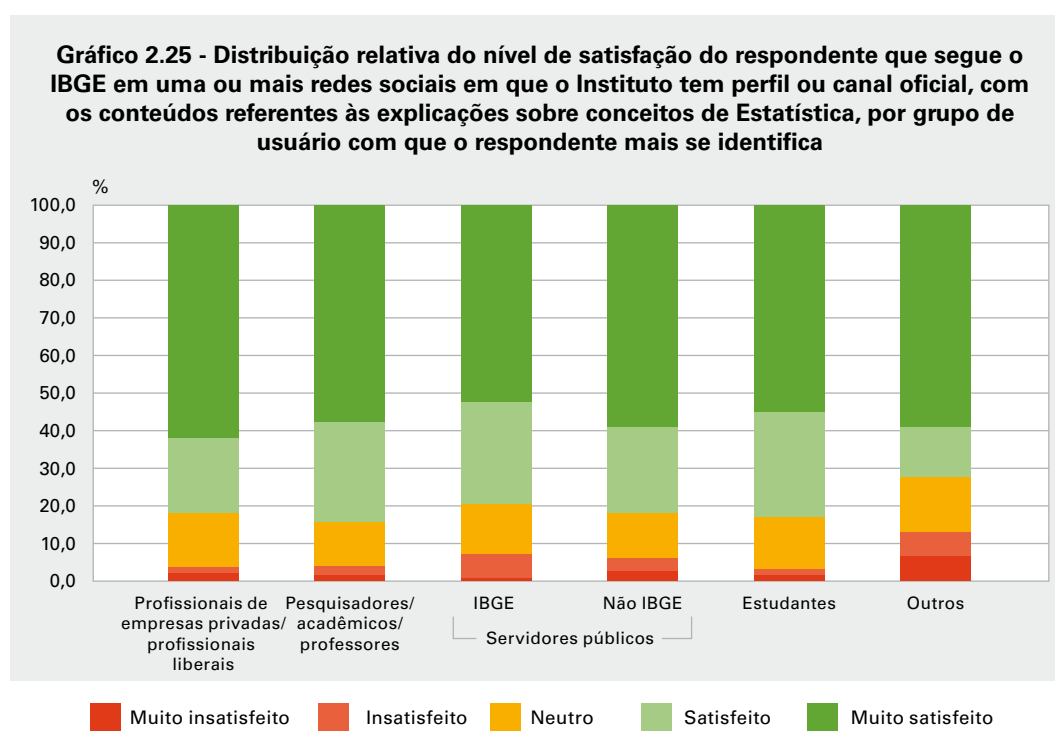
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.



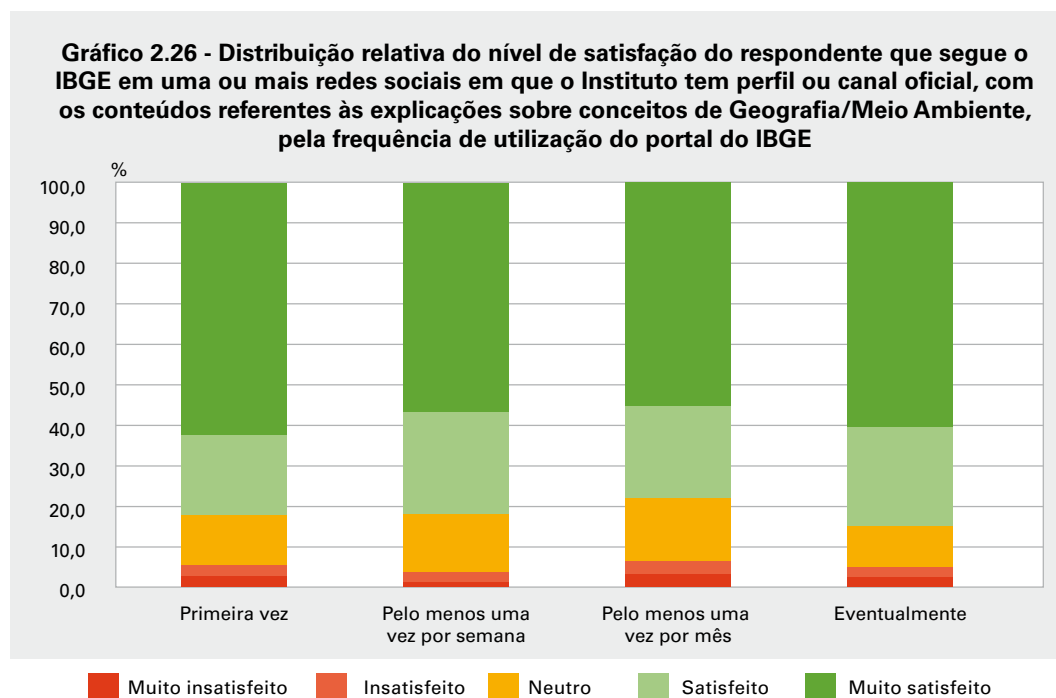
Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

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.

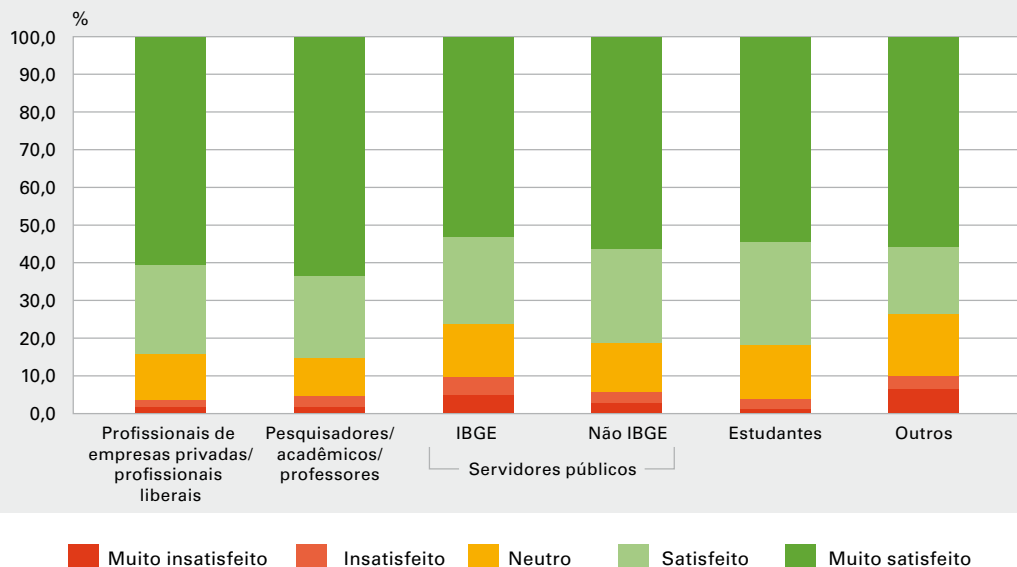
Em relação ao nível de satisfação com os conteúdos dos perfis oficiais do IBGE relacionados às explicações sobre conceitos de Geografia/Meio Ambiente, observa-se que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais variando entre 77,8% para os que acessaram pelo menos uma 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.

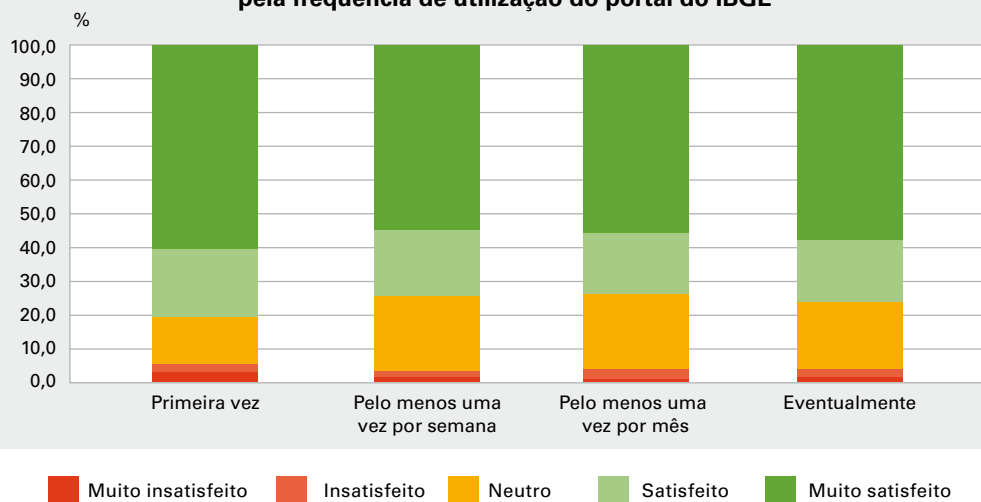
Gráfico 2.27 - Distribuição relativa do nível de satisfação do respondente que segue o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial, com os conteúdos referentes às explicações sobre conceitos de Geografia/Meio Ambiente, por grupo de usuário com que o respondente mais se identifica



Fonte: Pesquisa de Avaliação de Serviços, 2023.

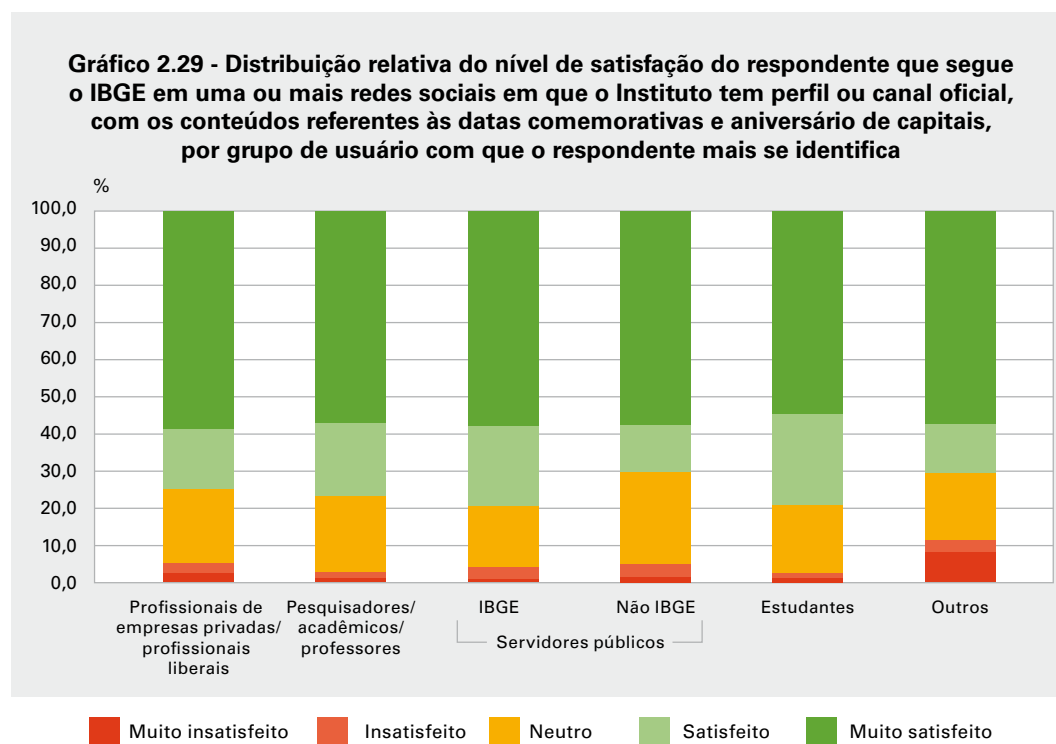
A análise do nível de satisfação do respondente que segue o IBGE em uma ou mais redes sociais em que o Instituto tem perfil ou canal oficial com os conteúdos referentes às datas comemorativas e aniversário de capitais mostra que a maioria dos respondentes está satisfeita ou muito satisfeita, com percentuais 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.

Gráfico 2.28 - 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 às datas comemorativas e aniversário de capitais, pela frequência de utilização do portal do IBGE



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% para 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
Total	8,3
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
Total	8,3
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

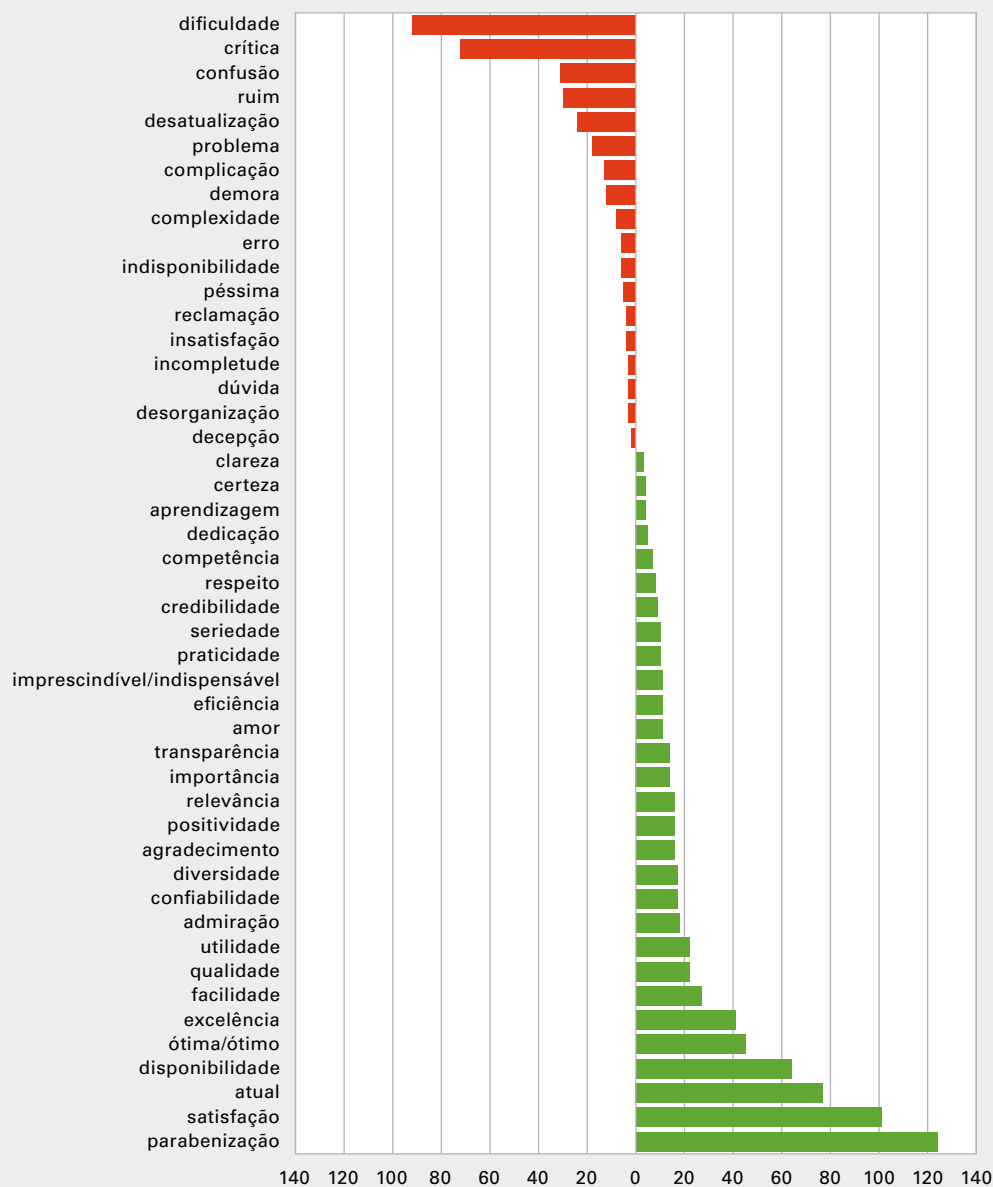
Uma tendência atual para compreensão das respostas às questões abertas, a Análise de Sentimento permite extrair de um texto subjetivo a emoção nele contido, identificando os aspectos de um produto ou serviço como bom, ruim, recomendável ou não, e permitindo tomar decisões sobre aquisição ou melhorias 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 Moraes 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

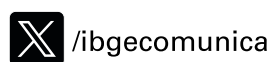
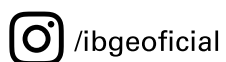
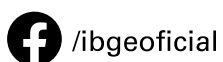
Aline Carneiro Damacena

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.



