

## **Qualidade na produção estatística oficial: a confiabilidade e o atendimento ao cliente**

**Marcos Aurelio Campos de Queiroz (IBGE/ UFRRJ) marcosqueiroz@ibge.gov.br**

**Maria do Socorro Alves Nunes (IBGE) mnunes@ibge.gov.br**

### **Resumo**

*A informação estatística é um parâmetro fundamental para a análise de cenários por parte dos governos, empresas e sociedade. Os institutos nacionais de estatística tem a função de retratar a realidade de seus países e para realizarem um bom trabalho, devem seguir diretrizes que garantam a qualidade de suas pesquisas. O artigo analisa a adoção das dimensões de qualidade propostas por Garvin nestas organizações, em especial a confiabilidade e o atendimento, utilizando como modelo de avaliação, as atividades do instituto nacional de estatística brasileiro. É tomado como base para avaliação da satisfação dos usuários do instituto brasileiro, uma pesquisa de satisfação realizada semestralmente nas unidades de atendimento. São relatados ainda, exemplos de outras agências estatísticas internacionais, visando ilustrar o compromisso destas instituições com a qualidade no sentido de preservar seu papel de referência na produção de informação estatística.*

*Palavras-chave: Informação Estatística; Confiabilidade; Atendimento.*

### **1. Introdução**

*“Vivemos no mundo das cifras. A pesquisa do valor das coisas é o de seu quantum: a avaliação se reduz à pesagem. Da dona de casa que soma suas despesas ao Estado que faz o recenseamento de sua população; da inflação ao desemprego; da popularidade do presidente ao medo da Alemanha, ou à situação no Oriente Médio... nada mais são que medidores, grandes ou pequenos, simples ou complexos”.*

Jean-Louis Besson

A incerteza e o dinamismo que caracterizam nosso tempo obrigam organizações públicas e privadas a sofisticarem seus instrumentos de análise de cenários, visando lidar com o alto grau de imprevisibilidade dos acontecimentos, mesmo que num futuro muito próximo. Neste contexto, a informação estatística tem seu papel reforçado para a tomada de decisão dos investidores, governos e para a sociedade como um todo, que tem nas pesquisas dos institutos nacionais de estatística, uma referência imprescindível para a análise de cenários e projeções para realização de investimentos e políticas públicas. Neste trabalho, objetiva-se discutir a aplicabilidade das dimensões da qualidade propostas por Garvin, em especial a confiabilidade e o atendimento, nos institutos nacionais de estatística, que como órgãos de estado, tem a função de retratar a realidade de seus países e manter bancos de dados atualizados, visando permitir aos usuários a realização de pesquisas para o estudo de suas demandas. Foi tomado por base as atividades do instituto nacional de estatística brasileiro, ou seja, o IBGE, que juntamente com exemplos de outras agências nacionais de estatística, revela a efetividade da aplicação dos parâmetros de qualidade no resultado do trabalho destas organizações.

A metodologia utilizada foi uma combinação das técnicas de pesquisa documental, pesquisa bibliográfica e observação participante natural, na qual os observadores pertencem à mesma comunidade ou grupo que investiga (Lakatos e Marconi : 1991). Para análise e conclusão do trabalho, foram utilizados documentos de eventos e seminários internos, literatura disponível

sobre o assunto em questão e uma pesquisa interna de satisfação do usuário, cujos resultados foram processados através do software *Excel for Windows*.

## **2. Qualidade: revisão histórica e contextualização**

A busca pela qualidade é um ideal antigo. Já em 2150 a.C., o Código de Hamurabi estabelecia que "*se um construtor erguer uma casa para alguém e seu trabalho não for sólido e a casa desabar e matar o morador e construtor deverá ser imolado*". (Gitlow, 1993 : 1) Nas grandes civilizações da antigüidade, como os gregos, egípcios e astecas, embora não se tivesse a noção do conceito de qualidade tal qual conhecemos atualmente, o resultado de suas obras reflete a qualidade não somente pela durabilidade, que permitiu que várias outras civilizações conhecessem realizações tão antigas, como também no que se refere à preocupação que já naquela época existia em adequar o material e as estruturas dos empreendimentos ao fim a que se destinavam.

No início da era industrial, qualidade tinha o sentido de conferir o trabalho realizado pelos artesãos, evoluindo para os dias atuais como avaliação dos processos e resultados, incluindo o atendimento. De acordo com Miguel (2001 : 17), "Nas últimas décadas, devido à saturação de produtos do mercado, competitividade entre as empresas e, mais recentemente, globalização econômica, o enfoque da qualidade é alterado: o mercado passa a ser regido pelos clientes, ao invés daqueles que o produzem, provocando mudanças no conceito da qualidade".

O moderno sistema industrial começou a se delinear no final do século XIX em consequência da Revolução Industrial, que possibilitou a produção de bens de consumo em grande escala, o que exigiu dos administradores uma preocupação em capacitar as empresas para a busca de soluções dos problemas inerentes ao novo modelo de produção e as cada vez mais aceleradas mudanças ocorridas na sociedade.

Segundo Gitlow (1993 : 2), George Edwards da Western Electric, braço industrial da Bell System, que entre 1920 e 1940 instituiu um departamento de engenharia de inspeção para cuidar dos defeitos de produção e falta de coordenação entre os departamentos, afirmou que "existe controle da Qualidade quando artigos sucessivos de comércio têm suas características mais próximas das dos seus semelhantes e mais próximas da intenção do projetista do que ocorreria se o controle da Qualidade não existisse. Para mim, qualquer procedimento, estatístico ou outro, que traga os resultados que eu acabei de mencionar, é controle da Qualidade, e qualquer procedimento que não traga esses resultados não é controle da Qualidade".

Ainda segundo este autor, especial contribuição ao desenvolvimento do estudo da Qualidade foi dado por Shewhart, também da Western Electric, que introduziu o controle estatístico e a dimensão dos aspectos filosóficos, sendo a ele imputada a visão de que a Qualidade é multidimensional. O estudo da tecnologia da Qualidade foi intensificado com a Segunda Guerra Mundial, e em 1946 foram criadas a Sociedade Americana para o Controle da Qualidade (ASQC) e a União Japonesa dos Cientistas e Engenheiros (JUSE). Nos anos 1950, o desenvolvimento do estudo da Qualidade recebeu importante contribuição de Deming, que liderou um processo de aperfeiçoamento da qualidade, produtividade e competitividade da indústria japonesa, e de Juran, que introduziu uma nova fase do Controle de Qualidade no Japão. Conforme Gitlow (1993 : 6), referindo-se a Juran, "Ele liderou a passagem de uma fase, onde as atividades relativas à Qualidade eram baseadas em aspectos tecnológicos das fábricas, para uma nova fase onde a preocupação com a Qualidade é global e holística em todos os aspectos do gerenciamento e em toda a organização".

Nas últimas décadas, o termo qualidade passou a ser diretamente associado à Teoria da

Qualidade Total, quando as organizações passaram a implementar programas visando investigar todas as fases do processo produtivo e de prestação de serviços, analisando os pontos fortes e fracos na busca de alternativas para eliminar as não conformidades, e desta forma oferecer produtos e serviços nas melhores condições possíveis aos clientes. Neste trabalho não é pretendido discutir programas técnicos de controle de qualidade, como implementação de programas 5S e ferramentas de qualidade, mas estudar a qualidade como medida de valor percebido visando a satisfação do usuário, identificando a percepção das estatísticas produzidas pelos institutos nacionais de estatística como pesquisas relevantes e pertinentes às necessidades dos usuários.

### **3. Qualidade na produção estatística: a confiabilidade e o atendimento**

Miguel (2001 : 19) relaciona definições de qualidade que enfocam três diferentes aspectos, o cliente, a conformidade e o produto. Dentre as que enfocam o produto, duas apresentam grande aplicabilidade aos institutos nacionais de estatística, cujo foco é o usuário da informação, seja ele o governo, sociedade organizada ou o cidadão comum: "*A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma, proporcionam a satisfação em relação ao produto*" (Juran) e "*A qualidade é a perseguição às necessidades dos clientes e homogeneidade dos resultados do processo. A qualidade deve visar às necessidades do usuário, presentes e futura*"(Deming). Garvin (1992 : 59) identifica oito dimensões ou categorias da qualidade como esquema de análise:

- Desempenho;
- Características;
- Confiabilidade;
- Conformidade;
- Durabilidade;
- Atendimento;
- Estética e
- Qualidade percebida.

Para um instituto nacional de estatística, são particularmente importantes a confiabilidade, visto que segundo Trewin (2001 : 1), para Fellegi (1996), "*a confiança na agência nacional de estatística é como a maioria dos usuários julgam a qualidade dos produtos estatísticos*" (tradução do autor), e o atendimento ao cliente, pois aos institutos de estatística compete retratar a realidade de seus países, fornecendo ao governo e à sociedade os dados e informações que permitam o conhecimento de suas realidades, e em consequência, a tomada de decisões.

Para Garvin (1992 : 62) "*A confiabilidade reflete a probabilidade de mau funcionamento de um produto ou de ele falhar num determinado período. Dentre as medidas mais comuns da confiabilidade estão o tempo médio para a primeira falha, o tempo médio entre falhas e a taxa de falhas por unidade de tempo. Como estas medidas exigem que um produto esteja sendo usado durante algum tempo, são mais relevantes para os bens duráveis do que para produtos e serviços consumidos na mesma hora*". Enquanto para atendimento, o referido autor (1992 : 68) informa que "*Uma sexta dimensão da qualidade é o atendimento, ou a rapidez, cortesia e facilidade de reparo. Os consumidores não se preocupam apenas com a possibilidade de um produto estragar, mas também com o tempo que serão obrigados a esperar até que as condições normais sejam restabelecidas, a pontualidade do atendimento às chamadas, seu relacionamento e a frequência com que as chamadas para serviços ou reparos deixam de resolver os problemas. Nos casos em que os problemas não são imediatamente resolvidos e os consumidores fazem reclamações formais, as normas de tratamento das reclamações da empresa também influenciarão, provavelmente, a avaliação final que os*

fregueses fazem da qualidade do produto e do serviço".

Sendo assim, este trabalho concentra sua análise nestas duas dimensões, ressaltando que as demais também são consideradas pelas agências estatísticas oficiais. Conforme Brackstone (2003 : 1), da Oficina de Estatísticas do Canadá, "Para um organismo estatístico, a confiabilidade da informação que produz é vital. Seu questionamento equivale à dúvida sobre o crédito que merece a própria instituição; sua reputação de fonte independente e objetiva de informação fidedigna está em perigo. Por conseguinte, a manutenção da qualidade é um fator fundamental na administração de um instituto nacional de estatística." (tradução do autor)

#### **4. O processo de realização das pesquisas estatísticas segundo os padrões de qualidade**

O relacionamento com o cliente é fundamental, pois o usuário é também informante dos dados coletados, e para que a coleta seja capaz de captar os dados que retratem a realidade de forma fidedigna, é necessário que os institutos tenham bom relacionamento com seus usuários, de forma a estimular sua participação no processo e utilizar o resultado dos trabalhos destas instituições.

Um forte indicativo de qualidade dos institutos nacionais de estatística é a realização das pesquisas com base em metodologia científica. Analisando o caso brasileiro, é observado que as pesquisas primam por uma série de requisitos que garantem a confiabilidade dos dados divulgados, visto que do projeto de pesquisa até a divulgação, as pesquisas passam por rigoroso controle em todas as suas fases:

- *planejamento*, que envolve o projeto de pesquisa, plano tabular, questionário, plano amostral e seleção da amostra;
- *coleta*, que envolve o estudo da malha setorial e a captura dos dados segundo o manual de coleta;
- *crítica e imputação*, que consiste no processo que garante a consistência das informações;
- *codificação*, que consiste na atribuição de código a um texto que pode ser realizado por meio de um processo manual ou informatizado;
- *tabulação*, que consiste na elaboração das tabelas segundo as molduras definidas para apresentação dos dados; e
- *disseminação*, que é a divulgação dos dados da pesquisa.

Cabe ressaltar a importância dada pelo instituto ao treinamento dos pesquisadores, que são capacitados tanto no que se refere aos instrumentos e processos de trabalho, como abordagem ao informante, preenchimento do questionário e equipamentos utilizados, como na compreensão dos conceitos envolvidos em cada investigação. O IBGE segue as padronizações adotadas sobre a classificação dos conceitos envolvidos nas pesquisas, [nacional (CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas) e internacional (ISIC - Classificação Internacional Padronizada de Atividades Econômicas)]. A padronização de conceitos, métodos e classificações é um importante fator de garantia da qualidade, pois conforme observa Chiavenato (2000 : 40), "A padronização é a aplicação de normas e padrões em uma organização para obter uniformidade e redução de custos. (...) A padronização conduz à *simplificação* na medida em que a uniformidade reduz a variabilidade e as exceções que complicam as coisas". (grifo no original)

Segundo Arribas, Casado y Martinez (2003) do Instituto Nacional de Estadística (INE) da Espanha, tradicionalmente os institutos de estatística tem dado atenção aos dados produzidos no que se refere à exatidão como um aspecto muito importante da qualidade, publicando resultados de pesquisas informando os erros amostrais e os não relacionados a amostra para

facilitar a utilização dos dados pelos usuários. Consideram aconselhável a elaboração de informes-padrão sobre qualidade e relacionam uma série de outras ações ou instrumentos, já utilizados por muitos países, para a melhoria da qualidade nos Sistemas Estatísticos Nacionais: utilização de modelos de medição da qualidade nos institutos nacionais de estatística; melhoria das relações com unidades informantes; realização de pesquisas de satisfação para identificação dos grupos de usuários e suas necessidades; promoção de fóruns entre produtores e usuários; elaboração de manuais distintos como "boas práticas" ou "melhores métodos empregados"; elaboração de lista de checagem (*check list*) genérica para programas simples de auto-avaliação dos responsáveis pelas pesquisas; realização de auditorias de diferentes níveis e com distintas finalidades - internas, externas, pontuais, contínuas -; elaboração e disposição para o público de documentos com declaração de missão e políticas de difusão e qualidade; e conhecer a percepção do quadro de empregados sobre o tema da qualidade e capacitá-lo a respeito.

Cabe observar que embora a exatidão seja um aspecto fundamental para a qualidade dos dados apresentados por um instituto nacional de estatística, a busca pelo alcance desta dimensão de qualidade deve ser feita com cautela. Conforme observa Brackstone (2003 : 6), "*muitas vezes a medição exata é proibitivamente cara e as vezes impossível; o que se deve determinar é se a "margem de erro" alcançada é aceitável*". (tradução do autor)

Trewin (2001) relata a experiência do Australian Bureau of Statistics (ABS) sobre a importância da cultura da qualidade para o sucesso de um instituto nacional de estatística, entendendo cultura como "a maneira como fazemos as coisas". Para ele a confiança no instituto somente ocorre se a cultura estiver correta, e para isto, o instituto australiano coloca uma grande fé nos valores centrais, definidos como relevância, integridade, acesso a todos, profissionalismo e confiança nos informantes, semelhantes às dimensões de qualidade adotadas pelo EUROSTAT:

<b>Dimensão de qualidade</b>	<b>Descrição:</b>
Relevância	Um produto estatístico é relevante se satisfaz às necessidades dos usuários.
Exatidão	A exatidão se define como a proximidade entre o valor final estimado e o verdadeiro valor populacional desconhecido. A exatidão se define também como o inverso do erro total, incluídos o desvio e a variância.
Oportunidade e pontualidade	A oportunidade se refere ao lapso entre a entrega de resultados e o período de referência. A pontualidade se relaciona com a diferença que pode produzir-se entre a data real de disponibilidade dos resultados e a data em que segundo um calendário deveriam ter estado disponíveis.
Acessibilidade e clareza	A acessibilidade se refere às condições físicas em que os usuários podem obter os dados: onde e como pedi-los, tempo de entrega, política clara de preços, formatos de disponibilidade, outros.
Comparabilidade	A comparabilidade se relaciona com a medição do impacto provocado por diferenças na aplicação de conceitos e definições estatísticas quando se realizam comparações de dados entre áreas geográficas, domínios diferentes ou distintos períodos de

	referência.
Coerência	A coerência dos dados estatísticos é sua idoneidade para serem combinados em forma confiável de diferentes maneiras e para distintos usos, tanto se procedem de uma fonte única como quando se originam de investigações estatísticas de natureza diversa.
Exaustividade	No marco do Sistema Estatístico Europeu, a exaustividade se refere à diferença entre as estatísticas disponíveis e as que deveriam estar para cumprir os requisitos derivados de legislação comunitária ou outro tipo de acordo.

---

Fonte: Dimensões apresentadas por Arribas, Casado y Martinez (2003) no artigo Gestión orientada a asegurar la calidad de los datos en los institutos nacionales de estadística na Segunda reunião da Conferência Estatística das Américas, organizada pela CEPAL (2003).

Tabela 1 – Dimensões da Qualidade no EUROSTAT

Observa-se que para a garantia da adoção destas dimensões nas pesquisas estatísticas, o desenvolvimento tecnológico alcançado com a base digital revelou-se um grande aliado. Conforme Bianchini (2004 : 14), referindo-se à Pesquisa Mensal de Emprego brasileira, “Na PME revisada para a década de 2000, que teve sua coleta iniciada em outubro 2001, usando uma amostra paralela de mesmo tamanho que a pesquisa regular, foi introduzido o uso do coletor eletrônico para a coleta do registro das respostas durante as entrevistas presenciais. Esta tecnologia permitiu aos gerentes da pesquisa maior atenção ao aperfeiçoamento da qualidade diretamente na fonte da informação, através da introdução de instruções de salto na aplicação do questionário e de verificação de validade de códigos de respostas no próprio instrumento de coleta, evitando assim erros de digitação e outros erros de coleta”.

Segundo Trewin (2001), para a manutenção da qualidade, o Australian Bureau of Statistics (ABS) segue algumas estratégias-chave descritas sob seis grandes tópicos.

- Alto grau de credibilidade: uma considerável independência do instituto australiano é garantida por lei, o que ajuda a assegurar que o instituto seja de fato, e seja percebido como, imparcial e livre de interferência política. A credibilidade é alcançada ainda com a publicação de informações sobre o desempenho, franqueza na descrição dos métodos estatísticos aos usuários e promoção de boas relações com a mídia, que exerce a maior influência sobre a opinião pública;
- Manutenção da relevância dos produtos do ABS: a equipe mais experiente do instituto devota grande atenção à manutenção de contato pessoal com usuários-chave e recebe informações de grupos consultivos de usuários e especialistas de vários campos. O instituto se posiciona em alto nível de acurácia no mercado de informação, de modo a proteger o "nome de marca" do instituto;
- Efetivo relacionamento com informantes: o ABS mantém boas relações com os informantes através da explicação da importância dos dados para as políticas governamentais, teste de todos os formulários de pesquisa, debates públicos, obtenção de suporte de depositários-chave de dados, minimizando a carga sobre os informantes ao utilizar dados administrativos sempre que possível, e cuidadosa proteção da privacidade e confidencialidade dos informantes. Foi instalado um comitê denominado Statistical Clearing House visando coordenar pesquisas de negócios nas agências governamentais, incluindo o ABS, de forma a reduzir a duplicação e assegurar a

qualidade das estatísticas produzidas;

- Processos que resultam em alta qualidade dos produtos: a qualidade das estatísticas do ABS é garantida pela aplicação de bons métodos em todas as fases da coleta, incluindo a fase do desenho da pesquisa, apoiada por uma Divisão de Metodologia. Conta ainda com a participação de um Comitê Metodológico Consultivo formado por especialistas acadêmicos. O instituto tem feito progresso substancial na aplicação de melhores práticas nas pesquisas, suportado por sistemas computacionais desenvolvidos tanto para pesquisas de negócios quanto familiares. Uma importante iniciativa foi o desenvolvimento de um Depósito de Informação (*Information Warehouse*) responsável por gerenciar e armazenar todos os dados publicáveis. A documentação é vista como um importante elemento de gerenciamento da qualidade, com aplicação pelo Depósito de Informação de padrões para documentação de metadados que descrevem conceitos, definições, classificações e qualidade.
- Revisão e avaliação de atividades estatísticas: cada área do instituto é responsável pela contínua revisão e aperfeiçoamento da qualidade. Um conjunto padrão de medidas foi desenvolvido para permitir a comparação das pesquisas ao longo do tempo, com cada agência incluindo nos relatórios anuais indicadores-chave para a revisão pela direção do instituto. Foi estabelecida uma rede de *benchmarking* com agências estatísticas internacionais visando compartilhar informações sobre projetos de pesquisas, processos e custos.
- Quadro de funcionários experiente e motivado: o quadro de funcionários é responsável pela implementação de todas as estratégias descritas, sendo enfatizado pelo instituto que a gerência da qualidade é uma prioridade corporativa, sendo assegurado que ferramentas e recursos estão disponíveis para suportá-la.

É interessante observar que assim como no conceito de Aprendizagem Organizacional, a qualidade da organização é um resultado da qualidade individual do trabalho de cada funcionário, que somando esforços e interagindo na busca de um interesse comum, são alcançados os objetivos institucionais com a qualidade desejada.

Conforme aponta Caballero (2003) do instituto colombiano (Dane - Departamento Administrativo Nacional de Estadística), "*no DANE a qualidade é uma obra de todos*" (tradução do autor). Este instituto adotou como uma das estratégias do plano de desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade, cujo objetivo é potencializar e manter na organização um ambiente de cultura de qualidade com enfoque no cliente e que comprometa toda a instituição, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGC) segundo os padrões da norma ISO 9001:2000. O sistema SGC recebeu os certificados ICONTEC e IQNet de qualidade das investigações estatísticas periódicas no que se refere a detecção de requerimentos, projeto, produção, análise e difusão. Além disso, o Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (Colciencias) qualificou como inovação tecnológica os projetos "Nueva Base de Cuentas Nacionales" e "Encuesta de Ingresos y Gastos", o que permitiu ao instituto o recebimento de inversões diretas de capital, dado que a legislação colombiana prevê benefícios tributários para pessoas que realizem inversões em projetos qualificados como de ciência e tecnologia pelo Colciencias.

## **5. A confiabilidade e o atendimento no instituto nacional de estatística brasileiro**

Segundo Storino e Araújo (2002 : 7), "O IBGE não utiliza a certificação. A gestão pela qualidade já está inserida na cultura institucional. A credibilidade não depende da certificação externa que, essencialmente, certifica o processo, mas não mede a qualidade dos resultados das pesquisas. O IBGE entende que a qualidade deve se constituir em ação contínua de

aprimoramento, que decorre de dentro do próprio instituto”.

Independente das razões pelas quais os institutos busquem ou não a certificação externa, o que não deixa de ser um parâmetro de qualidade bem aceito na atualidade, o fato é que o instituto brasileiro realiza diversas outras atividades que resultam em qualidade no seu trabalho, que atendem as dimensões propostas por Garvin, em especial a confiabilidade e o atendimento ao cliente.

A constante presença do instituto brasileiro na mídia, que utiliza os dados publicados como parâmetro de avaliação da realidade brasileira e referência nas análises e investigações realizadas pelos diversos órgãos de imprensa, sugere alta qualidade dos dados disponibilizados. Uma alternativa adotada pelo instituto brasileiro para a manutenção da credibilidade de suas pesquisas, é a consulta a sociedade de suas demandas e expectativas, realizadas através da formação de comitês consultivos para a discussão de temas importantes, metodologia e definição de prioridades. Bianchini (2004 : 10), observa que “A experiência de tais comitês contribui não só com orientações substantivas como também para uma melhor compreensão das necessidades dos clientes e usuários, além de trazerem prestígio e credibilidade para a instituição.”

Uma alternativa do instituto para a divulgação das pesquisas junto à imprensa é a Coordenação de Comunicação Social, que é preparada para receber os jornalistas que procuram o instituto para obtenção dos resultados das pesquisas, especialmente através de entrevistas coletivas que contam com a participação de pesquisadores experientes de acordo com o trabalho divulgado, e de *releases* contendo resumo da pesquisa em questão. O instituto conta ainda com o Centro de Documentação e Disseminação de Informações - CDDI, que sendo preparado para atendimento dos diversos tipos de usuários dos dados produzidos, é responsável também pelo armazenamento do acervo e divulgação dos trabalhos através de publicações e material publicitário, contando com uma experiente equipe integrada por, entre outros, profissionais de biblioteconomia, informática, publicidade e marketing.

O instituto se propõe a oferecer ao usuário uma visão completa e atual do país, permitindo ao usuário conhecer a realidade brasileira em seus múltiplos aspectos, e para tal dispõe de diversos instrumentos de atendimento à sociedade: um telefone com ligação gratuita disponível para todo o território nacional, página na internet com endereço eletrônico para atendimento à população e loja virtual para aquisição de suas publicações, livrarias e bibliotecas localizadas no Rio de Janeiro onde está a sede da instituição, atendimento por correspondência através da Coordenação de Atendimento Integrado, e Setor de Documentação e Disseminação - SDDI nas unidades estaduais localizadas nas capitais dos estados da federação, incluindo a unidade estadual do Rio de Janeiro.

É realizada semestralmente uma pesquisa de satisfação dos usuários, que visa o atendimento da meta institucional definida no Plano Estratégico que indica: "Realizar uma pesquisa de satisfação dos usuários por semestre e definir para o semestre seguinte, estratégias de manutenção ou de elevação dos índices de satisfação dos usuários dos serviços de disseminação de informações do IBGE".

A pesquisa é realizada através de auto preenchimento não obrigatório de um questionário distribuído a todos os usuários na entrada das unidades de atendimento, com disponibilização de uma urna para o depósito dos questionários preenchidos. São utilizadas as metodologias do American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan, SERVQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithami, Parasuraman e Berry e Common Measurement Tool do Centro Canadense de Gestão. Para o biênio 2003-2004, os dados foram coletados num período que variou de 20 a 23 dias, com informantes que variaram de 2056 a 2631 usuários dentre o total de usuários atendidos, com entrada e análise através do aplicativo



Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação - IPPS, versão 1.0, distribuído pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. As dimensões de qualidade pesquisadas foram conservação e a limpeza do centro de atendimento, atendimento dos funcionários, capacidade dos funcionários, serviço ser feito direito e facilidade para conseguir o serviço. Em 2003 as dimensões mais bem avaliadas foram respectivamente “facilidade para conseguir o serviço” e “atendimento dos funcionários”, ocorrendo a inversão da posição do primeiro e segundo lugares para o ano de 2004, cabendo ressaltar que as demais dimensões também foram bem avaliadas, conforme atesta a tabela a seguir:

Item	2003/ 1 <sup>o</sup> Sem. (%)	2003/ 2 <sup>o</sup> Sem. (%)	2004/ 1 <sup>o</sup> . Sem. (%)	2004/2 <sup>o</sup> . Sem. (%)
Conservação e a limpeza do centro de atendimento	114,36	112,36	112,04	112,52
Atendimento dos funcionários	120,69	118,26	<b>118,32</b>	<b>118,29</b>
Capacidade dos funcionários	116,06	113,80	113,33	113,89
Serviço ser feito direto	117,84	115,60	115,61	115,00
Facilidade para conseguir o serviço	<b>120,87</b>	<b>118,50</b>	117,63	117,45

Fonte: Pesquisa de Satisfação dos Usuários das unidades de Atendimento do IBGE (2003 e 2004).

Tabela 2 – Dimensões de qualidade no atendimento aos usuários do IBGE

Para este resultado, os usuários atribuíram graus de 0 a 10 para a expectativa em relação ao serviço demandado e para a satisfação quanto ao atendimento recebido. Desta forma, é calculada a taxa de satisfação através da fórmula (avaliação/expectativa) x 100. Logo, os resultados percentuais acima de 100 significam que o atendimento realizado quanto às cinco dimensões estabelecidas é maior que a expectativa dos usuários, o que comprova o esforço do instituto brasileiro em produzir dados confiáveis e relevantes à análise do cenário brasileiro, bem como realizar um atendimento efetivo aos usuários que consultam seus bancos de dados e serviços disponíveis.

## 6. Conclusão

Analisando a constante utilização dos dados publicados pelo instituto nacional de estatística brasileiro como referência para a mídia e pesquisas de universidades e institutos de pesquisa, já é possível apontar que no Brasil, a dimensão de qualidade “confiabilidade” proposta por Garvin é alcançada satisfatoriamente. Numa análise mais apurada das atividades do instituto brasileiro, constata-se que esta dimensão de qualidade é atendida pelo esforço empreendido no sentido de manter o rigor científico de realização das pesquisas, publicando dados que servem de balizadores para a análise dos diversos usuários que recorrem às pesquisas publicadas, bem como o alcance da dimensão “atendimento”, dada a manutenção do padrão de qualidade dos diversos canais de atendimento aos usuários e o cumprimento dos prazos de divulgação das pesquisas. Na pesquisa realizada semestralmente nas unidades de atendimento aos usuários, para as quatro últimas edições, o resultado apontou que o instituto oferece serviços com qualidade acima das expectativas dos usuários, devendo continuar o investimento visando atingir um padrão de excelência na qualidade do atendimento e que desfruta de ótimo conceito perante a sociedade. Ressalta-se também que o avanço da tecnologia nas últimas décadas em muito contribuiu para o aprimoramento dos padrões técnicos e para a rapidez no processamento dos dados e divulgação dos resultados de pesquisas.

Cabe ressaltar que a informação estatística oficial possui características singulares. As

pesquisas estatísticas devem obrigatoriamente ser precisas, permitindo compreender a realidade em questão a partir dos relatórios, dados e índices alcançados. Ao contrário da maioria dos produtos e serviços, não envelhecem no sentido de se desgastarem ou perderem a função, pois após a divulgação de novos resultados, constituem-se em séries históricas para a avaliação de períodos maiores de tempo ou análise da evolução de uma sociedade. E para alcançar este objetivo, a confiabilidade da informação estatística é imprescindível, pois estatística sem confiabilidade simplesmente não serve para o usuário. A pesquisa pode até ser restrita e não cobrir todo o universo desejado, mas confiável dentro do campo de estudo delimitado em seus objetivos.

Quanto ao atendimento, é uma dimensão que além de sua importância para um instituto nacional de estatística enquanto organização formal, que tem como missão prestar um serviço relevante ao estado e à sociedade como um todo, possui também a função de aproximar estes institutos da sociedade. Observa-se que o usuário é também informante em algum momento, e a disponibilidade de dados de qualidade e no período oportuno, depende do bom relacionamento dos institutos nacionais de estatística com os informantes. Desta forma, os referidos institutos alcançam maior eficiência no processo de realização das pesquisas, e conseqüentemente, garantem a manutenção da dimensão confiabilidade.

## 7. Referências Bibliográficas

- ARRIBAS, C.; CASADO, J.; MARTÍNEZ, A. Gestión orientada a asegurar la calidad de los datos en los institutos nacionales de estadística. Segunda Reunión de la Conferencia Estadística de las Américas de la CEPAL. Disponível em <w3.dpe.ibge.gov.br> Acesso em 09/01/2004.
- BRACKSTONE, G. Gestión de la calidad de los datos en un organismo estadístico. Segunda reunión de la Conferencia Estadística de las Américas de la CEPAL. Disponível em <w3.dpe.ibge.gov.br> Acesso em 09/01/2004.
- BIANCHINI, Z. M. A Qualidade na Produção de Estatísticas no IBGE. Textos para discussão Nº 14. Rio de Janeiro: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Fev/2004. Disponível em <w3.dpe.ibge.gov.br> Acesso em 01/07/2005.
- CABALLERO, A. A. La calidad como Instrumento de Modernización. Apresentação no Taller sobre Modernización de las Oficinas Nacionales de Estadística, do programa CESD Madrid. Rio de Janeiro: IBGE, mai/ 2003.
- CHIAVENATO, I. Introdução à Teoria Geral da Administração / edição compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade : a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1992.
- GITLOW, H. S. Planejando a qualidade, a produtividade e a competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.
- HANONO, R. M. Produção de Pesquisas Estatísticas no IBGE. Apresentação no Seminário para Novos Servidores. IBGE: abr/ 2003.
- IBGE. Pesquisa de Satisfação dos Usuários. Centro de Documentação e Disseminação de Informações. Rio de Janeiro: 2003/ 2004. Disponível em <w3.cddi.ibge.gov.br> Acesso em 05/06/2005.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 1991.
- MIGUEL, P. A. C. Qualidade: Enfoques e ferramentas. São Paulo: Artliber, 2001.
- STORINO, G. R.; ARAÚJO, M. A. V. Relatório de Participação. Organización e Funcionamiento de las Oficinas Nacionales de Estadística, do Programa CESD Madrid. Lima: INEI, nov/2002.
- TREWIN, D. The importance of a quality culture. Proceedings of Statistics Canada Symposium, 2001. Disponível em <w3.di.ibge.gov.br> Acesso em 13/03/2003.