

POLÍTICA DA QUALIDADE DO IBGE

Presidente da República
Michel Miguel Elias Temer Lulia

Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
Esteves Pedro Colnago Junior

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

Presidente
Roberto Luís Olinto Ramos

Diretor-Executivo
Fernando José de Araújo Abrantes

ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Diretoria de Pesquisas
Claudio Dutra Crespo

Diretoria de Geociências
João Bosco de Azevedo

Diretoria de Informática
José Sant'Anna Bevilaqua


Centro de Documentação e Disseminação de Informações
David Wu Tai

Escola Nacional de Ciências Estatísticas
Maysa Sacramento de Magalhães

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE
Comitê Institucional da Qualidade

Política da Qualidade do IBGE

Rio de Janeiro
2018

	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística RESOLUÇÃO do Conselho Diretor	R. CD nº 03/2019
		Data: 22/01/2019
APROVAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE DO IBGE		Folha: 1/1

Competência: Art. 12 do Estatuto aprovado pelo Decreto 4.740, de 13 de junho de 2003

Fundamentação Legal: Relatório CGU de Avaliação dos Resultados da Gestão 201505589

O CONSELHO DIRETOR da FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), no uso de suas competências e,

Considerando a necessidade de implantar um sistema de gestão da qualidade, em conformidade com o Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE e com outras referências nacionais e internacionais relevantes de sistemas de gestão de qualidade;

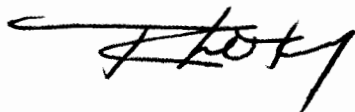
Considerando a necessidade de adoção de modelos para a melhoria da qualidade da gestão institucional e a implementação de mecanismos de avaliação de desempenho institucional, para identificação de oportunidades de melhoria;

Considerando, ainda, as recomendações constantes no Relatório CGU de Avaliação dos Resultados da Gestão 201505589, que dispõem sobre a necessidade de se aumentar a aderência do IBGE aos indicadores do seu Código de Boas Práticas das Estatísticas,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Política da Qualidade do IBGE, elaborada pelo Comitê Institucional da Qualidade (CIQ).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor a partir desta data.



Roberto Luis Olinto Ramos
Presidente

Sumário

Apresentação	6
Introdução.....	7
A Política da Qualidade do IBGE	9
Objetivos	12
Escopo	13
Termos e definições	13
Princípios.....	13
Diretrizes	15
Responsabilidades.....	15
Sistema de gestão da qualidade.....	18
Referências	20
Glossário.....	22

Apresentação

Para exercer o papel central na sociedade brasileira de produtor oficial de informações estatísticas e geocientíficas, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE tem a qualidade como um valor institucional e adota as recomendações e os princípios específicos propostos pela Organização das Nações Unidas - ONU. Assegurar a produção e a divulgação regulares das informações, atendendo aos critérios de qualidade, é questão essencial para manter a reputação e cumprir a missão institucional. No IBGE, a qualidade é praticada cotidianamente por todos e está presente em três dimensões: no ambiente institucional, nos processos e nos produtos entregues à sociedade.

Apresenta-se, a seguir, a **Política da Qualidade do IBGE**, documento que orienta e direciona as ações com relação à qualidade, alinhado à missão e à estratégia institucional. Esta Política deve ser aplicada de modo a apoiar o direcionamento estratégico, o cumprimento das metas e a implementação do sistema de gestão da qualidade. Dessa forma, contribui para manter a credibilidade, o reconhecimento e a confiança da sociedade no trabalho do IBGE e nas informações produzidas e disseminadas para bem retratar a realidade de nosso País.

Roberto Luís Olinto Ramos

Presidente do IBGE

Introdução

O IBGE provê, para diversos segmentos da sociedade e órgãos governamentais de todas as esferas, informações estatísticas e geocientíficas determinantes para a tomada de decisão bem fundamentada. Assegurar que estas informações sejam produzidas e disseminadas com qualidade é um dever institucional e um compromisso para manter a confiança do público na sua fidedignidade e garantir a credibilidade da Instituição como órgão independente, objetivo e imparcial.

A qualidade resulta da atenção a fatores diversos e da adoção de um conjunto de princípios. Envolve o entendimento da organização e seu contexto, o atendimento de necessidades e expectativas de diferentes grupos de usuários e a identificação de processos necessários à consecução dos objetivos organizacionais. Qualidade e credibilidade são valores que se reforçam com o tempo, mediante a adoção de metodologias sólidas e a aplicação de boas práticas internacionais.

A qualidade demanda recursos adequados aos processos, incluindo infraestrutura, insumos para atividades de campo, tecnologias da informação e da comunicação, sistemas atualizados e pessoas em número suficiente, com condições de atuar com competência e engajamento. A qualidade das informações requer o monitoramento de indicadores, visando a melhoria contínua de desempenho. Demanda, ainda, a identificação e a avaliação dos riscos que podem impactar a missão e os objetivos institucionais, o que envolve a implementação de ações preventivas e de planos de tratamento de riscos, alinhados à Política de Gestão de Riscos do IBGE (IBGE, 2018b).

A responsabilidade pela qualidade é de todos: alta administração, gestores, corpo técnico de servidores de carreira, agentes com contrato temporário e demais pessoas que atuam nas diversas instâncias e unidades organizacionais e setoriais do IBGE.

A qualidade das informações produzidas pela Instituição e disponibilizadas aos diversos usuários, como o governo e a sociedade, depende também do bom relacionamento com os informantes para assegurar sua adequada cooperação.

São referências importantes para o sistema de gestão da qualidade do IBGE, como órgão produtor oficial de informações estatísticas e geocientíficas do País, as seguintes:

- Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais, aprovados, em 1994, pela Comissão de Estatística das Nações Unidas (United Nations Statistical Commission), e endossados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2014 (UNITED NATIONS, 2014);

- Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013), documento que tomou por base o Código Regional de Buenas Prácticas en Estadísticas para América Latina y el Caribe (COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, 2011); e
- Declaração de Princípios Compartilhados que Orientam a Gestão da Informação Geoespacial, aprovada pelo Comitê de Especialistas das Nações Unidas sobre a Gestão Global da Informação (NAÇÕES UNIDAS, 2015).

Além das referências específicas relacionadas à produção de estatísticas e de informações geoespaciais, o IBGE adota, também como referência para o sistema de gestão da qualidade institucional, os Princípios de Gestão da Qualidade - PGQ presentes nas normas internacionais de sistemas de gestão da qualidade ISO 9000 e ISO 9001 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015a, 2015b). A adoção de tais Princípios visa ampliar a abrangência do sistema, para que toda a organização e não apenas as áreas técnicas de produção façam parte do sistema de gestão da qualidade.

No Plano Estratégico do IBGE 2017-2027 (IBGE, 2017a; IBGE, 2018a), um dos objetivos que consta no Mapa Estratégico é a implementação do sistema de gestão da qualidade. Para tanto, foi formado o Comitê Institucional da Qualidade¹, subordinado ao Conselho Diretor. Seus integrantes têm se reunido com regularidade para discutir esta temática. O Comitê é responsável por supervisionar os projetos e atividades que visam fortalecer a cultura da qualidade e a melhoria contínua na Instituição. A Política da Qualidade do IBGE apresenta o direcionamento institucional superior com relação à qualidade e é fruto do trabalho desse Grupo.

¹ Para informações mais detalhadas sobre o tema, consultar a Resolução do Conselho Diretor n. 17, de 20.06.2017 (IBGE, 2017b), revogada pela Resolução do Conselho Diretor n. 27, de 11.08.2017 (IBGE, 2017c), e Portaria da Presidência n. 370, de 19.06.2018 (IBGE, 2018c).

A Política da Qualidade do IBGE

O IBGE é o principal produtor de informações estatísticas e geoespaciais do País, as quais atendem às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal.

A missão do IBGE é retratar o Brasil com informações necessárias ao conhecimento de sua realidade e ao exercício da cidadania. Para tanto, a Instituição se compromete a atuar em consonância com os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais (UNITED NATIONS, 2014) e com a Declaração de Princípios Compartilhados que Orientam a Gestão da Informação Geoespacial (NAÇÕES UNIDAS, 2015), ambos aprovados pela Organização das Nações Unidas - ONU. A produção de estatísticas é orientada, também, pelo Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013), que, baseado no Código Regional de Buenas Prácticas en Estadísticas para América Latina y el Caribe, contém um conjunto de princípios e práticas relacionadas ao ambiente institucional (ações de governança e coordenação), aos processos (rotinas de controle e melhoria) e aos produtos estatísticos.

Considerando-se as questões relativas ao ambiente institucional, o trabalho do IBGE é pautado pelos princípios da independência; compromisso com a qualidade; imparcialidade e objetividade; confiabilidade e confidencialidade estatística; e uso eficiente dos recursos.

Os princípios orientam as atividades de coordenação do Sistema Estatístico Nacional - SEN, que o IBGE tem a responsabilidade de conduzir. A coordenação se faz, por um lado, pelo esforço em divulgar princípios e boas práticas para instituições congêneres e, por outro, pela busca de maior transparência e documentação das fontes de informação e pela integração dos sistemas de classificação adotados por diferentes instituições oficiais.

No que concerne ao Sistema Cartográfico Nacional - SCN, o IBGE apoia tecnicamente a difusão e observância de normas técnicas e a publicação de instruções reguladoras que garantam a uniformidade da produção nacional e a interoperabilidade entre os órgãos que o compõem.

No Plano Estratégico do IBGE 2017-2027, consta a declaração da visão de futuro: “Consolidar o Sistema Estatístico e Geocientífico Nacional com informações públicas, facilitando o acesso e o uso aos cidadãos” (IBGE, 2018a, p. 15). Iniciativas e projetos estão em andamento para assegurar o avanço gradual da Instituição no caminho do alcance de sua visão.

Os processos de desenvolvimento, produção, análise e disseminação das estatísticas são baseados em metodologia sólida, em padrões internacionais e procedimentos bem documentados, de forma transparente. São princípios balizadores: a solicitação de informações não excessivas aos

informantes e a relação entre custo e eficácia. Nesse sentido, o IBGE empreende esforços para minimizar a carga de resposta sobre os informantes, para cultivar uma boa relação com os fornecedores de dados e para cooperar com diferentes setores da sociedade e partes interessadas, incluindo a comunidade científica e demais instituições produtoras de informação.

Na condução dos processos de gestão da informação geoespacial, são reforçados três pilares: inovação, governança e conformidade. A inovação envolve os princípios: promoção geoespacial; colaboração e coordenação; desenvolvimento contínuo e reconhecimento do trabalho; agilidade e adaptabilidade; e uso de dados abertos. A governança envolve: uso e a adesão aos padrões geoespaciais; propriedade e responsabilidade; transparência; respeito à confidencialidade; padrões de serviço; estrutura institucional; *expertise*; e cooperação e harmonização internacionais. O eixo da conformidade, por sua vez, cobre a soberania dos estados-membros e o respeito à lei.

No IBGE, a qualidade é um valor institucional e faz parte da cultura organizacional.

A qualidade das informações estatísticas é determinada pelo atendimento aos seguintes requisitos:

- Relevância (grau em que as estatísticas atendem às necessidades prioritárias da sociedade em termos de informação oficial);
- Precisão e acurácia (grau em que as estatísticas refletem a realidade de forma confiável, aproximando-se dos valores verdadeiros);
- Oportunidade (rapidez com que os dados são liberados ou disponibilizados de forma oportuna, visando garantir sua utilidade) e pontualidade (dados entregues nas datas prometidas ou anunciadas, respeitando a periodicidade de divulgação);
- Coerência (grau em que as estatísticas são consistentes internamente e produzidas segundo padrões comuns com relação ao escopo, classificações e conceitos) e comparabilidade (grau em que as estatísticas são comparáveis ao longo do tempo, entre regiões e países); e
- Acessibilidade (grau em que as estatísticas podem ser encontradas ou obtidas sem dificuldade) e transparência (grau em que os dados são apresentados de forma clara e compreensível por todos os usuários, de maneira imparcial e igualitária).

Do mesmo modo, os dados geoespaciais produzidos pelo IBGE são dotados das seguintes características ou propriedades:

- Usabilidade e relevância (aderência às necessidades dos usuários);
- Completude (correta presença ou ausência de feições, seus atributos e relacionamentos);
- Consistência lógica (integridade estrutural, ou seja, aderência às regras lógicas definidas);

- Acurácia posicional (grau de acurácia planimétrica e altimétrica);
- Acurácia temática (grau de acurácia dos atributos quantitativos e não quantitativos e da classificação das feições); e
- Acurácia temporal (correta relação temporal entre as feições e a qualidade temporal dos atributos).

Independentemente da avaliação interna da qualidade, o grau de satisfação dos usuários é um indicador importante para se conhecer até que ponto suas expectativas são atendidas, e as informações produzidas e disseminadas pelo IBGE são reconhecidas pelo valor entregue à sociedade, visando ações de aprimoramento permanente.

O sistema de gestão da qualidade do IBGE se aplica à Instituição em sua totalidade e deve alcançar, gradualmente, todas as unidades setoriais e os recursos humanos envolvidos, não apenas com os processos de produção, análise e disseminação de informações, mas também com os processos de governança, gestão, suporte corporativo e desenvolvimento de capacidades.

Como princípios orientadores genéricos, são internalizados os sete princípios da Gestão da Qualidade - PGQ presentes nas normas internacionais de sistemas de gestão da qualidade (família de normas ISO 9000). São eles: foco no cliente; liderança; engajamento das pessoas; abordagem de processos; melhoria; tomada de decisão com base em evidências; e gestão do relacionamento. Tais princípios são dimensões críticas a serem consolidadas em todas as práticas institucionais, devendo ser aplicados cotidianamente para o fortalecimento do sistema de gestão da qualidade e suporte à Política da Qualidade.

Objetivos

A Política da Qualidade é o documento que apresenta as diretrizes superiores, as intenções e o direcionamento institucional com relação à qualidade, alinhada aos objetivos estratégicos, à visão e à missão institucional (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015b).

A Política da Qualidade do IBGE tem por objetivos:

- Estabelecer princípios, atribuições, papéis, responsabilidades e autoridades, no âmbito do sistema de gestão da qualidade do IBGE;
- Contribuir para a qualidade das informações produzidas pelo IBGE, fomentando a aplicação contínua de melhores métodos, modelos e práticas, não somente na produção, análise e disseminação de informações, mas também no exercício da governança e da gestão, nas atividades de suporte corporativo e de desenvolvimento de capacidades;
- Prover estrutura para estabelecer os objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes;
- Conscientizar as pessoas e reforçar o comprometimento com os princípios e com os requisitos a serem atendidos;
- Promover ações de garantia da qualidade, satisfação dos usuários e melhoria contínua;
- Contribuir para a credibilidade institucional e a confiança dos usuários no trabalho do IBGE; e
- Comunicar e reforçar o compromisso institucional com a qualidade, com o foco no usuário e nos demais valores institucionais.

Escopo

A Política da Qualidade do IBGE traduz-se em um documento institucional que define os princípios e os compromissos que norteiam a gestão da qualidade, estabelecendo, também, os papéis e as responsabilidades relacionados à qualidade.

A Política da Qualidade do IBGE é parte do seu sistema de gestão da qualidade, do qual também fazem parte o Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE, os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais e a Declaração de Princípios Compartilhados que Orientam a Gestão da Informação Geoespacial, esses dois últimos publicados pela ONU. Tal Política se aplica aos produtos estatísticos e geocientíficos; aos processos de produção, análise, disseminação, governança e gestão; e às atividades de suporte corporativo e de desenvolvimento de capacidades. Ela se constrói a partir do entendimento do ambiente institucional e dos contextos interno e externo em que se insere e com os quais interage. Deve ser mantida atualizada e estar disponível e acessível para que suas diretrizes sejam amplamente comunicadas, entendidas e praticadas por todos os servidores de carreira, agentes com contrato temporário e demais pessoas que atuam nas diversas instâncias do IBGE, em todos os níveis hierárquicos, de todas as unidades organizacionais e setoriais.

O sistema de gestão da qualidade e a Política da Qualidade do IBGE têm escopo amplo, alcance abrangente, orientador, direcionador e informativo, cobrindo, gradualmente, todos os produtos da Instituição, macroprocessos e processos da cadeia de valor institucional, além do ambiente institucional e de coordenação.

Termos e definições

Para os efeitos da Política da Qualidade do IBGE, aplicam-se os termos e definições fundamentais apresentados no **Glossário**, ao final do documento. As definições baseiam-se na norma internacional ABNT NBR ISO 9000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015a) e no Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013).

Princípios

A Política da Qualidade do IBGE tem como base alguns princípios que apoiam sua implementação. Os princípios e suas inter-relações devem ser compreendidos como um todo e não isoladamente, visto que nenhum deles individualmente é mais importante do que outro. Os Princípios da Gestão da Qualidade - PGQ estabelecidos nas normas internacionais de sistemas de

gestão da qualidade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015a, 2015b) fornecem orientações essenciais à gestão da qualidade eficaz e eficiente e suportam o sistema de gestão da qualidade do IBGE e sua Política da Qualidade. São eles:

- **PGQ1: Foco no cliente/usuário** – O foco principal da gestão da qualidade é entender e atender as necessidades (atuais e futuras) dos usuários e empenhar-se em exceder suas expectativas, produzindo e disseminando produtos relevantes que acompanhem as mudanças e as demandas da sociedade. O sucesso sustentado é alcançado quando a organização atrai e retém a confiança dos usuários e de outras partes interessadas e tem, nesta interação, uma oportunidade de criação de valor.
- **PGQ 2: Liderança** – Líderes, em todos os níveis, estabelecem um propósito comum e promovem um ambiente adequado, além de condições para que as pessoas estejam engajadas em alcançar os objetivos da qualidade.
- **PGQ 3: Engajamento das pessoas** – A gestão efetiva e eficiente requer o envolvimento das pessoas de todos os níveis e o respeito como indivíduos. Pessoas devem ter competências desenvolvidas e serem capacitadas para que estejam engajadas e comprometidas com a qualidade, o que gera o senso de iniciativa e a responsabilidade individual para o cumprimento da Política da Qualidade.
- **PGQ 4: Abordagem de processo** – O sistema de gestão da qualidade é composto de processos inter-relacionados. Compreender como os resultados são produzidos por esse sistema, incluindo processos, recursos, controles e interações, contribui para a otimização do desempenho.
- **PGQ 5: Melhoria** – O foco contínuo na melhoria do desempenho de processos, das capacidades organizacionais e da satisfação dos usuários deve ser estimulado, o que inclui não só a investigação e a determinação da causa-raiz de problemas e de eventuais erros, como também a implementação de ações preventivas e corretivas (melhoria contínua ou incremental). Inclui, ainda, a capacidade de antecipar e reagir aos riscos e oportunidades e o reforço na utilização da aprendizagem organizacional para a melhoria, bem como os projetos de inovação (ruptura).
- **PGQ 6: Tomada de decisão com base em evidência** – Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações, monitorados continuamente, por meio de indicadores que demonstrem o desempenho da Instituição em diferentes perspectivas de análise
- **PGQ 7: Gestão de relacionamento** – Para o sucesso sustentado, o relacionamento com as partes interessadas, como os informantes e os parceiros, deve ser gerenciado.

Além desses, devem ser observados aqueles especificados na Declaração de Princípios Compartilhados que Orientam a Gestão da Informação Geoespacial (NAÇÕES UNIDAS, 2015) e os descritos no Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013), os quais refletem os Princípios Fundamentais das Estatísticas Oficiais (NAÇÕES UNIDAS, 2014).

Diretrizes

As iniciativas de gestão da qualidade no IBGE devem ser:

- Empreendidas com o apoio do Conselho Diretor e com o suporte dos integrantes do Comitê Institucional da Qualidade;
- Realizadas para apoiar a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- Implementadas de forma gradual, priorizando, inicialmente, os processos que impactem diretamente as metas institucionais e os objetivos estratégicos;
- Exercidas por todos os integrantes dos processos de trabalho, projetos e ações estratégicas, táticas e/ou operacionais;
- Sistemáticas, estruturadas e oportunas, implementadas de modo permanente e contínuo, de acordo com os princípios balizadores de referência;
- Medidas quanto ao seu desempenho, mediante controles internos e/ou avaliações independentes; e
- Melhoradas continuamente como parte da evolução da maturidade da gestão institucional.

Responsabilidades

Ao **Conselho Diretor do IBGE** compete:

- Aprovar e publicar a Política da Qualidade e suas atualizações;
- Assegurar a existência, o monitoramento e a avaliação de um efetivo sistema de gestão da qualidade, respaldando o Comitê Institucional da Qualidade;
- Incluir na pauta da reunião do Conselho Diretor questões específicas relacionadas ao sistema da qualidade, visando análise crítica, a intervalos regulares, para assegurar o

alinhamento da Política da Qualidade e do sistema de gestão da qualidade ao direcionamento estratégico e às demais políticas institucionais; e

- Deliberar sobre questões, recomendações e relatórios apresentados pelo Comitê Institucional da Qualidade.

Ao Presidente do Comitê Institucional da Qualidade do IBGE compete:

- Coordenar as atividades do Comitê Institucional da Qualidade;
- Encaminhar ao Conselho Diretor do IBGE para apreciação a Política da Qualidade, e suas atualizações;
- Encaminhar ao Conselho Diretor do IBGE para apreciação e discussão resultados de avaliações diagnósticas, relatórios e recomendações relativas à gestão da qualidade no IBGE; e
- Buscar e manter contatos externos sobre sistemas de gestão da qualidade, para identificação de oportunidades e possibilidades de compartilhamento e aprendizado.

Ao Comitê Institucional da Qualidade do IBGE compete:

- Propor a Política da Qualidade do IBGE e assegurar que os objetivos do sistema de gestão da qualidade sejam definidos;
- Institucionalizar o sistema de gestão da qualidade no IBGE, assegurando sua manutenção, monitoramento e revisão;
- Disseminar a Política da Qualidade do IBGE e seus documentos complementares, assegurando ampla comunicação, entendimento e aplicação na Instituição;
- Dar suporte metodológico à implementação e operacionalização da gestão da qualidade;
- Estimular ações de capacitação e conscientização sobre o tema e promover seu desenvolvimento contínuo;
- Elaborar relatórios e emitir recomendações em temas relacionados ao sistema de gestão da qualidade do IBGE para deliberação pelo Conselho Diretor, incluindo a avaliação periódica da maturidade da gestão institucional;
- Desenvolver mecanismos para a adoção da abordagem de processos e dos demais princípios da gestão da qualidade; e

- Assegurar o alinhamento da gestão da qualidade ao processo de gestão de riscos e também a implementação dos controles internos da gestão.

Aos **Gestores e Líderes do IBGE** compete:

- Assegurar e supervisionar a implementação da gestão da qualidade nas respectivas unidades setoriais, alinhada à Política da Qualidade do IBGE;
- Assegurar que a qualidade seja gerenciada de acordo com a Política da Qualidade do IBGE, e monitorar o seu cumprimento;
- Assegurar ações preventivas, o que inclui a gestão de riscos na adoção da abordagem de processos, de forma aderente à Política de Gestão de Riscos do IBGE; e
- Acompanhar, monitorar e avaliar resultados obtidos ao longo do tempo, disponibilizando os respectivos registros.

À **Auditoria Interna do IBGE** compete:

- Planejar e realizar atividades de auditorias internas para avaliação da conformidade do sistema da qualidade e seus processos, propondo recomendações, se for o caso.

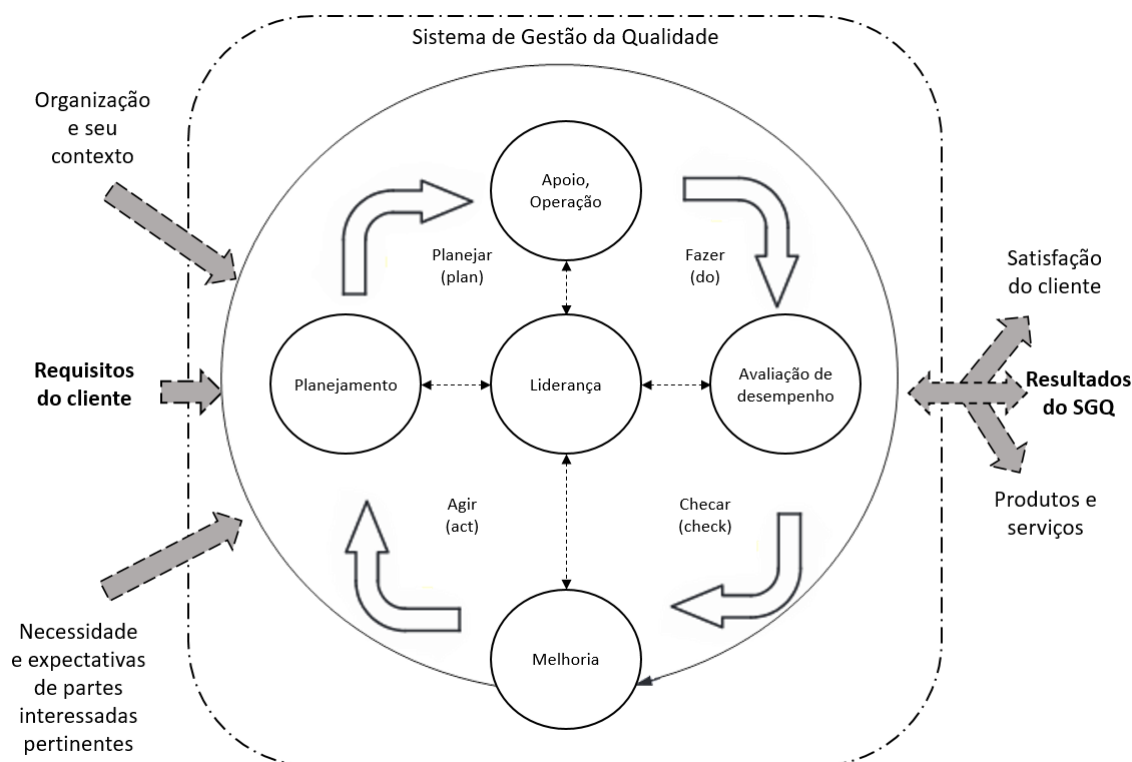
A todos os **servidores de carreira, agentes com contrato temporário e demais pessoas que atuam nas diversas instâncias do IBGE** compete:

- Conhecer e cumprir a Política da Qualidade do IBGE, determinações, diretrizes e boas práticas.

Sistema de Gestão da Qualidade

A Figura 1 ilustra os elementos do sistema de gestão da qualidade.

Figura 1 - Representação do sistema da qualidade e do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act / Planejar, Fazer, Checar e Agir), segundo a Norma ISO 9001



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 9001*: requisitos. Rio de Janeiro, 2015b.

O sistema de gestão da qualidade incentiva as organizações a monitorarem e analisarem, continuamente, os elementos do ambiente interno e do contexto externo em que se inserem. Incentiva também a identificação das necessidades dos diferentes grupos de usuários, que serão insumos ao planejamento de processos, resultando em produtos e serviços que atendam às suas demandas e aumentem sua satisfação.

O sistema de gestão da qualidade é composto por processos que se inter-relacionam. Para otimizar o desempenho da organização, é preciso compreender como são alcançados os resultados nesse sistema, o que inclui o entendimento dos processos e suas interações, a provisão de recursos e a operacionalização de controles. A conformidade com padrões deve ser avaliada periodicamente,

aplicando-se as ações corretivas e preventivas apropriadas. Tal sistema requer uma liderança atuante e a garantia de que as pessoas da organização tenham oportunidades de aprendizagem, estabelecendo e mantendo projetos de melhoria (inovação e melhoria contínua).

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 9000*: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015a. 59 p.

_____. *ABNT NBR ISO 9001*: requisitos. Rio de Janeiro, 2015b. 32 p.

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. *Código regional de buenas prácticas en estadísticas para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Cepal, 2011. Aprovado na Sexta Reunión de la Conferencia Estadística de las Américas - CEA-CEPAL, realizada em Bávaro, República Dominicana, em novembro de 2011. 21 p. Disponível em: <<http://www.cepal.org/deype/publicaciones/externas/5/47275/codigo-regional-buenas-practicassALC.pdf>>. Acesso em: dez. 2018.

IBGE. *Código de boas práticas das estatísticas do IBGE*. Rio de Janeiro, 2013. 48 p. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/institucional/codigos-e-principios.html>>. Acesso em: dez. 2018.

_____. *Plano estratégico do IBGE 2017-2027*. Rio de Janeiro, 2017a. Versão 1.

_____. *Plano estratégico do IBGE 2017-2027*. Rio de Janeiro, 2018a. 27 p. Versão 2 resultante da revisão das orientações estratégicas institucionais para o período, promovida pelo Conselho Diretor ampliado em dezembro de 2017 e discutida ao longo de 2018. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/institucional/documentos-ibge.html>>. Acesso em: dez, 2018.

_____. *Política de gestão de riscos do IBGE*. Rio de Janeiro, 2018b. 29 p. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/institucional/documentos-ibge.html>>. Acesso em: dez. 2018.

_____. Portaria da Presidência n. 370, de 19 de junho de 2018. Designa membros do Comitê Institucional da Qualidade - CIQ. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n. 2928, p. 7, 22 jun. 2018c.

_____. Resolução do Conselho Diretor n. 17, de 20 de junho de 2017. Cria o Comitê Institucional da Qualidade. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n. 2876, p. 1, 23 jun. 2017b.

_____. Resolução do Conselho Diretor n. 27, de 11 de agosto de 2017. Cria o Comitê Institucional da Qualidade. *Boletim de Serviço*, Rio de Janeiro, n. 2883, p. 2, 11 ago. 2017c.

NAÇÕES UNIDAS. Comissão de Estatística. *Princípios fundamentais das estatísticas oficiais*. Rio de Janeiro: IBGE, [2017]. 3 p. Adotados na sessão espacial da Comissão de Estatística das Nações Unidas, em 11-15 de abril de 1994, e endossados pela Assembleia Geral das Nações Unidas, Nova Iorque, em 29 de janeiro de 2014. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/institucional/codigos-e-principios.html>>. Acesso em: dez. 2018.

_____. Comitê de Especialistas das Nações Unidas sobre a Gestão Global da Informação Geoespacial. *Declaração de princípios compartilhados que orientam a gestão da informação geoespacial*. Nova Iorque, 2015. 3 p. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br/institucional/codigos-e-principios.html>>. Acesso em: dez. 2018.

UNITED NATIONS. General Assembly. *Fundamental principles of official statistics*. New York, 2014. 2 p. Adotados pela Resolução A/RES/68/261 da Assembleia Geral das Nações Unidas, Nova Iorque, em 29 de janeiro de 2014. Disponível em: <<http://unstats.un.org/unsd/dnss/gp/FP-New-E.pdf>>. Acesso em: dez. 2018.

Glossário²

cliente/usuário Pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou organização. O cliente pode ser interno ou externo à organização.

confidencialidade estatística Proteção e confidencialidade das informações individualizadas com as quais são produzidas as estatísticas oficiais.

controle da qualidade Parte da gestão da qualidade focada no atendimento dos requisitos da qualidade.

garantia da qualidade Parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos.

gestão Atividades controladas para dirigir e controlar uma organização. Gestão pode incluir o estabelecimento de políticas, objetivos e processos para atingir esses objetivos.

gestão da qualidade Gestão que diz respeito à qualidade. Gestão da qualidade pode incluir o estabelecimento da política da qualidade, objetivos da qualidade e processos para alcançar esses objetivos por meio do planejamento da qualidade, da garantia da qualidade, do controle da qualidade e da melhoria da qualidade.

imparcialidade Forma com que institutos de estatística devem elaborar e divulgar as estatísticas, com respeito à independência científica e de forma objetiva, profissional e transparente, de modo a tratar todos os usuários de forma igualitária³.

independência institucional Independência dos institutos de estatística em relação aos organismos políticos e administrativos e a outras interferências externas, com a finalidade de garantir a credibilidade das estatísticas oficiais.

melhoria contínua Atividade recorrente para aumentar o desempenho. O processo de estabelecer objetivos e identificar oportunidade para melhoria é um processo contínuo, por meio do uso de constatações da auditoria e conclusões da auditoria, análise de dados, gestão, análises críticas pela direção ou outros meios, e geralmente conduz a ação corretiva ou ação preventiva.

² Conceitos e definições baseados na norma internacional ABNT NBR ISO 9000 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015a) e no Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013).

³ No Código de Boas Práticas das Estatísticas do IBGE (IBGE, 2013), o Princípio 7 refere-se à Imparcialidade e Objetividade.

melhoria da qualidade Parte da gestão da qualidade focada no aumento da capacidade de atender aos requisitos da qualidade. Os requisitos da qualidade podem estar relacionados a qualquer aspecto, como eficácia, eficiência ou rastreabilidade.

processo Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido. O resultado pretendido do processo é chamado de saída, produto ou serviço, dependendo do contexto da referência.

qualidade Grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz requisitos.

sistema de gestão da qualidade Parte de um sistema de gestão com relação à qualidade.

Equipe técnica

Comitê Institucional da Qualidade - CIQ⁴

Ana Cristina Martins Bruno (Presidente)

Marcos Paulo Soares de Freitas (Secretaria-Executiva)

Luis César Seixas de Oliveira (GPR)

Marcos da Costa Menezes (GPR)

Ana Cristina Martins Bruno (DE)

Rodrigo Neiva Kvieska (DE)

Marcos Paulo Soares de Freitas (DPE)

José de Souza Pinto Guedes (DPE)

Diego Araújo de Carvalho Nascimento (DGC)

Miriam Mattos da Silva Barbuda (DGC)

Andréia Fernandes da Silva (DI)

Patrícia Zamprogno Tavares (DI)

Leandro Albertini Leite (CDDI)

Solange de Oliveira Santos (CDDI)

Paulo de Martino Jannuzzi (ENCE)

Ana Paula Donizetti Lins de Albuquerque (ENCE)

David Montero Dias (COC)

Miguel Angelo Montenegro da Franca (COC)

⁴ Conforme Portaria da Presidência n. 370, de 19.06.2018 (IBGE, 2018c).

Se o assunto é Brasil,
procure o IBGE

www.ibge.gov.br

www.twitter.com/ibgecomunica

www.facebook.com/ibgeoficial

Atendimento
0800 721 8181

