

# Pesquisa de Satisfação

## Janeiro de 2016



# Pesquisa de Satisfação

**PÚBLICO ALVO:** 618 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

**TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ:** 561.329 (IBGE – 2010)

**PERÍODO DE REALIZAÇÃO:** 01 de janeiro de 2016 à 31 de janeiro de 2016

**TÉCNICA UTILIZADA:** Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

**TAMANHO DA AMOSTRA:** 418 entrevistas

**MARGEM DE ERRO:** 5,0 pontos percentuais para mais ou para menos

**GRAU DE CONFIANÇA:** 95 pontos percentuais

A metodologia aplicada a esta pesquisa foi quantitativa probabilística sistemática com a aplicação de um questionário estruturado e padronizado com questões fechadas dicotômicas, escalares e de múltipla escolha. Os questionários foram aplicados via contato telefônico. A pesquisa que foi realizada teve por objetivo avaliar a opinião dos cidadãos sobre o atendimento da Ouvidoria Geral e a resolutividade de suas manifestações, apresentaremos a seguir a análise quantitativa dos dados da pesquisa, em forma de estatística descritiva (tabelas e gráficos).

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



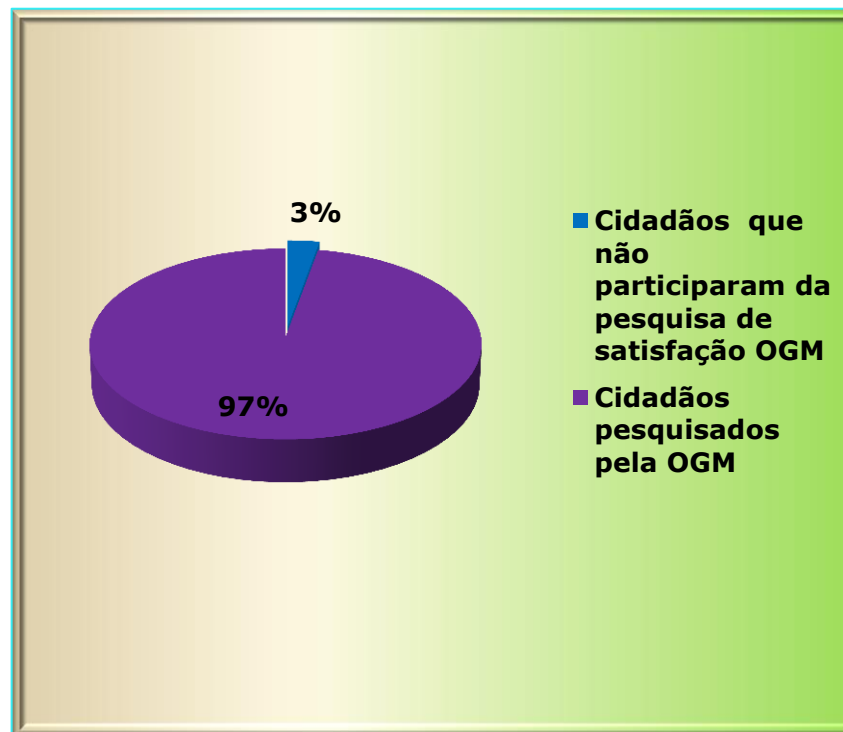
Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

**Tabela 1. Quantitativo de cidadãos no Sistema Municipal de Ouvidoria.**

Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Janeiro de 2016	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	618
Cidadãos pesquisados pela OGM	418

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Janeiro de 2016.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.**



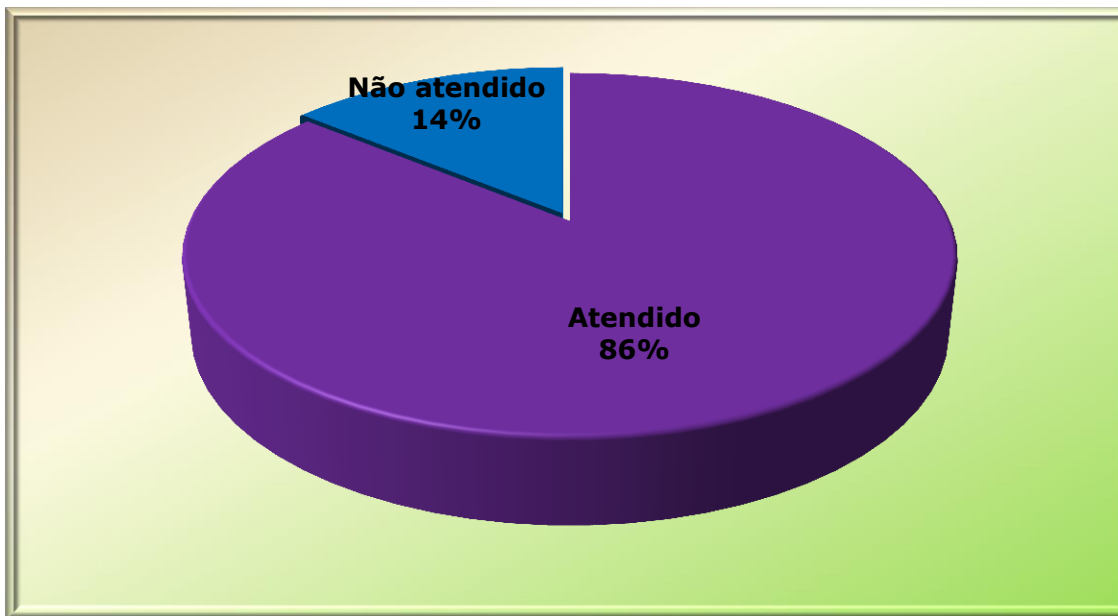
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Janeiro de 2016.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

**Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação.**



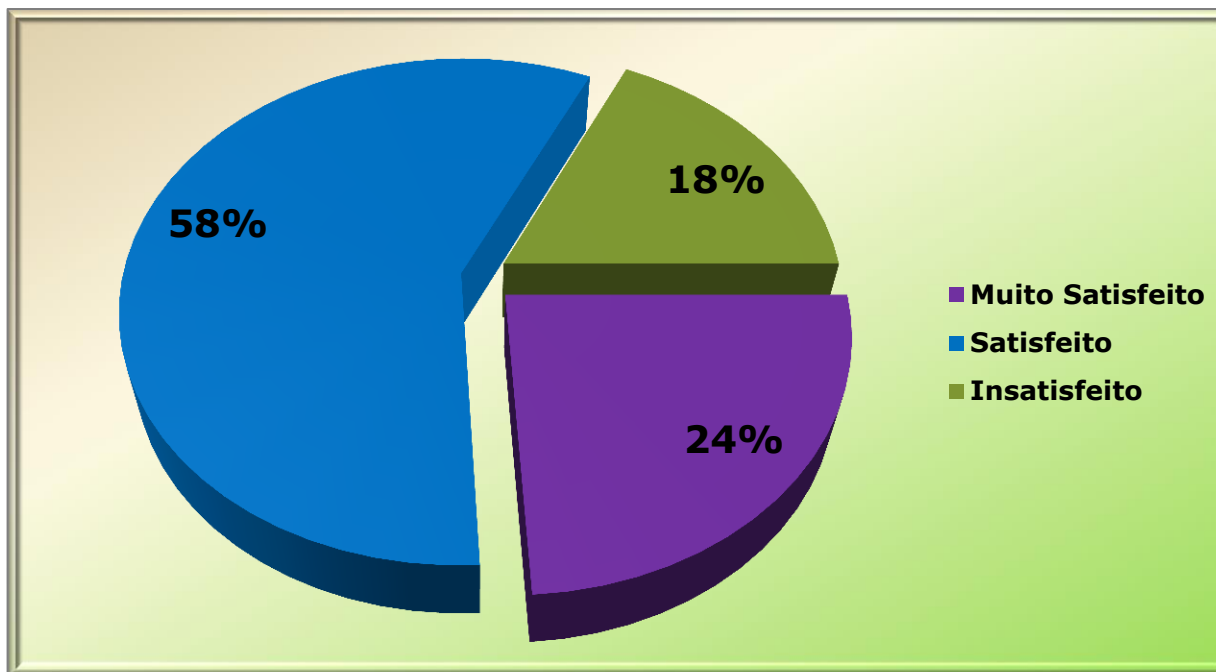
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2016 Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

**Gráfico 3. Satisfação do cidadão em relação a qualidade do serviço prestado à sua manifestação.**



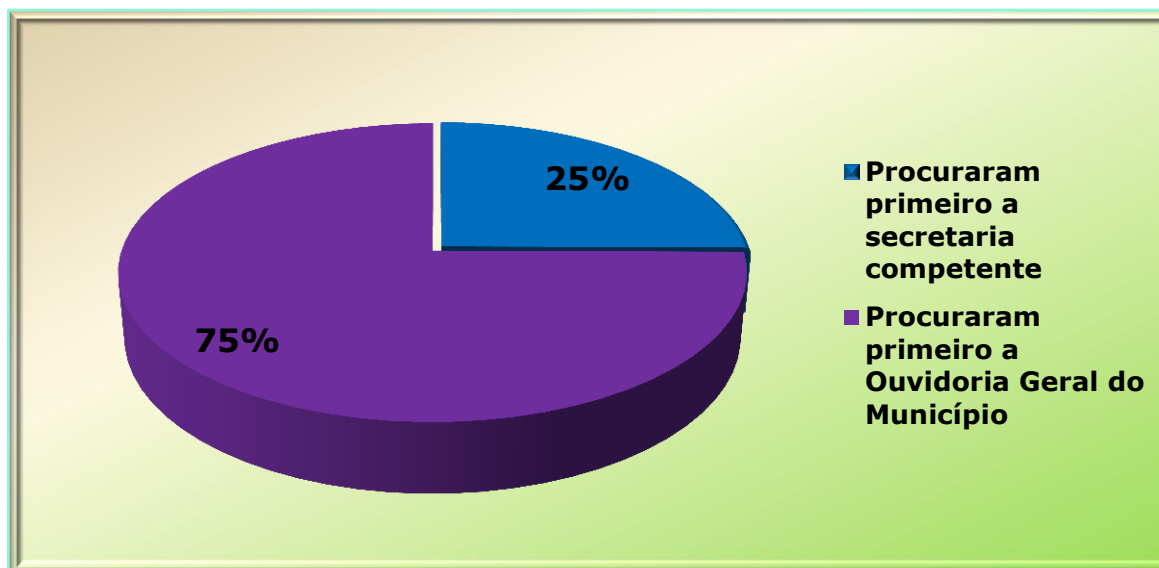
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

**Gráfico 4. Percentual de cidadãos que procuraram a secretaria competente antes de procurar a Ouvidoria Geral do Município.**



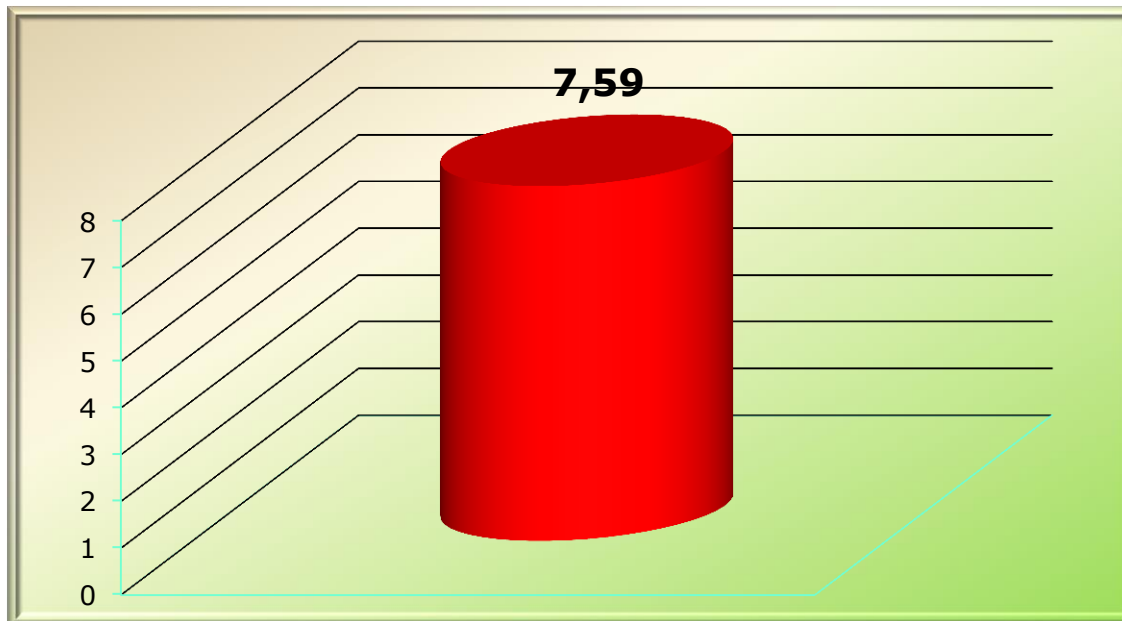
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

### Gráfico 5. Nota atribuída ao atendimento da Ouvidoria Geral do Município.



Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2016 - OGM.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO  
DE CUIABÁ**



Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro  
Fone: 0800 645 0156  
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br