Pesquisa de Satisfação Abril de 2016

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 579 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias
TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ: 561.329 (IBGE – 2010)
PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 01 de abril de 2016 à 30 de abril de 2016
TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone
TAMANHO DA AMOSTRA: 430 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

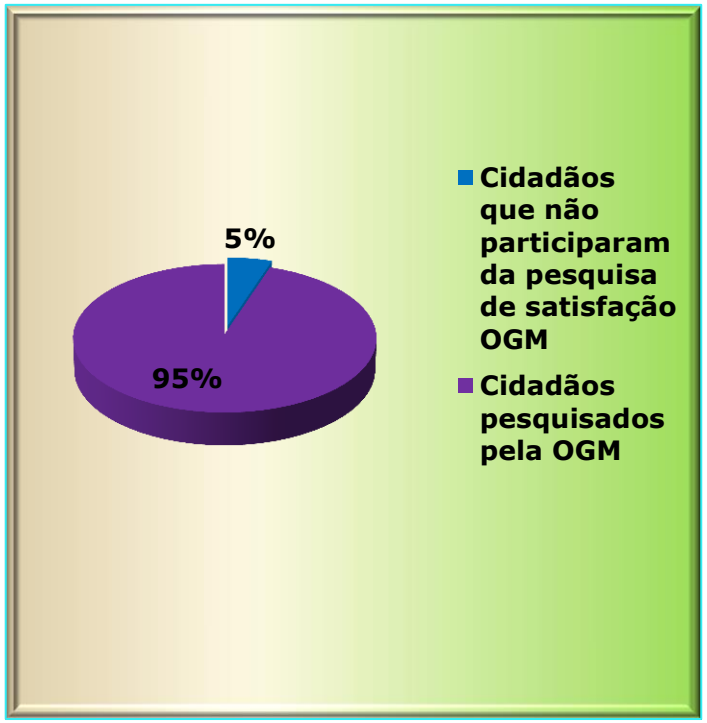
PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

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

Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Abril de 2016	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	579
Cidadãos pesquisados pela OGM	408

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Abril de 2016.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.

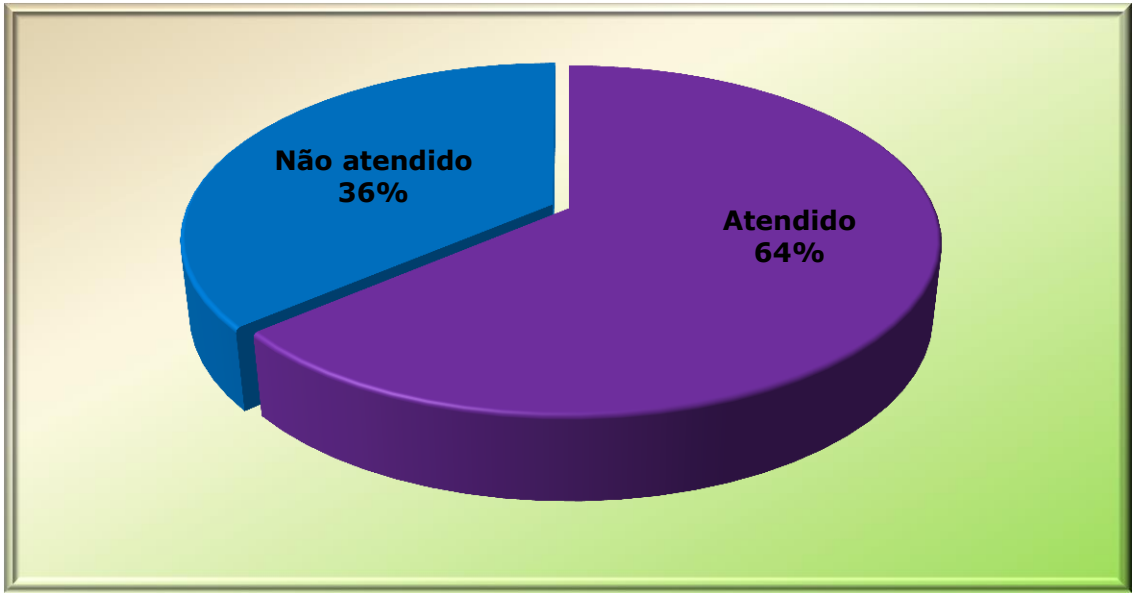


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Abril de 2016.

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

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação.



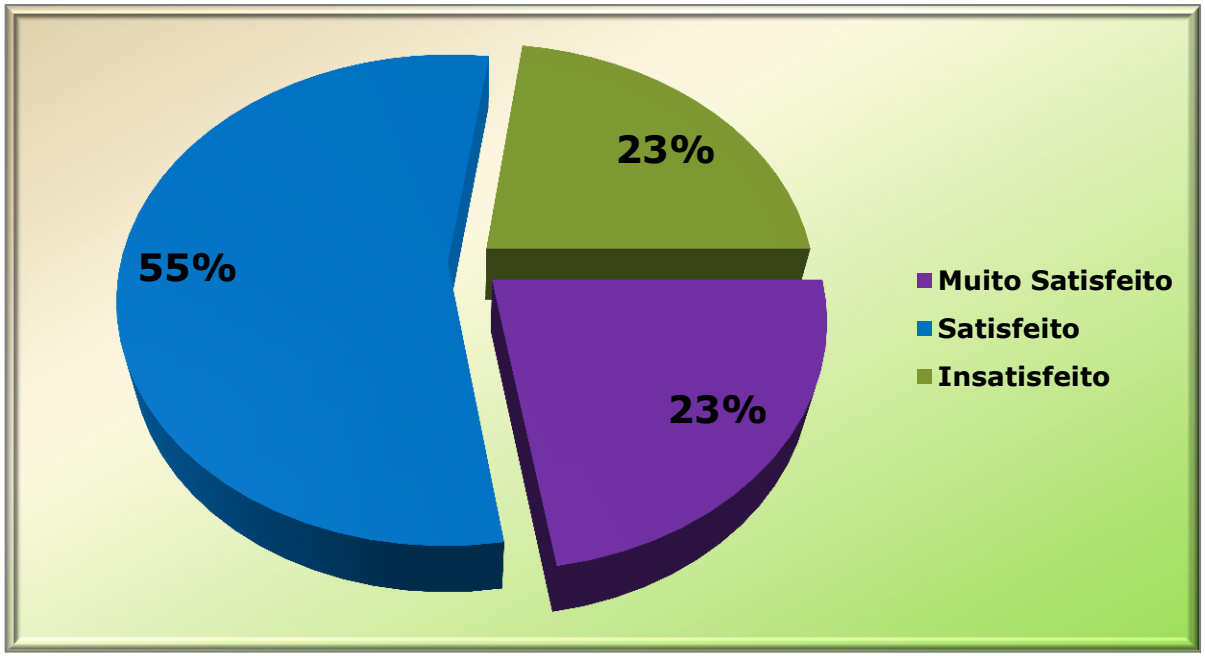
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Abril de 2016 Ouvidoria Geral do Município.

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

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

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



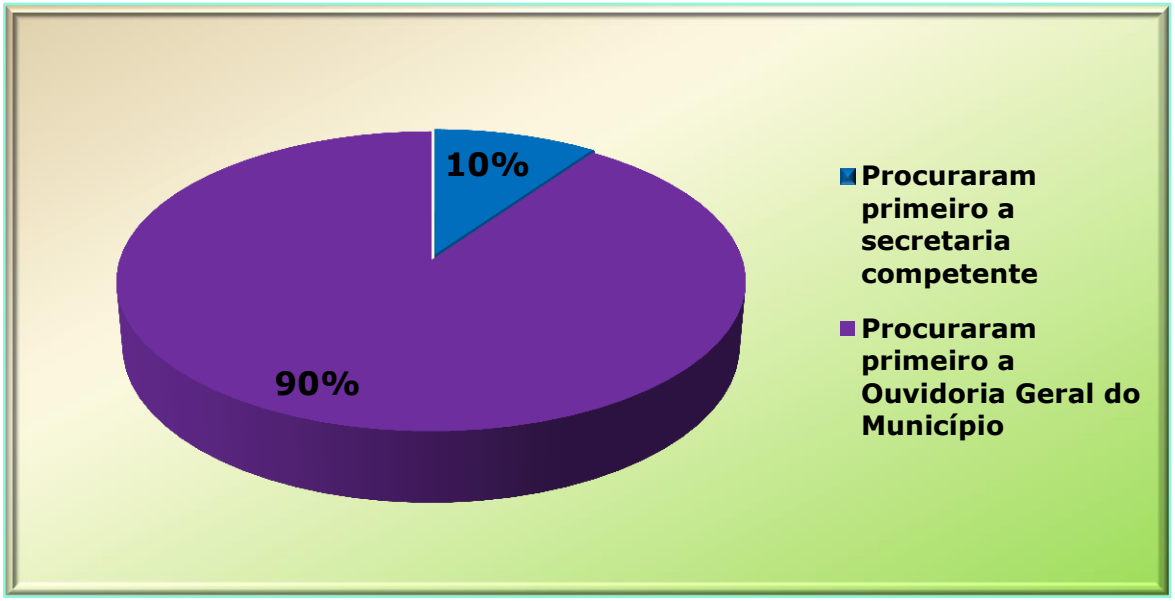
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Abril de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

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

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

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



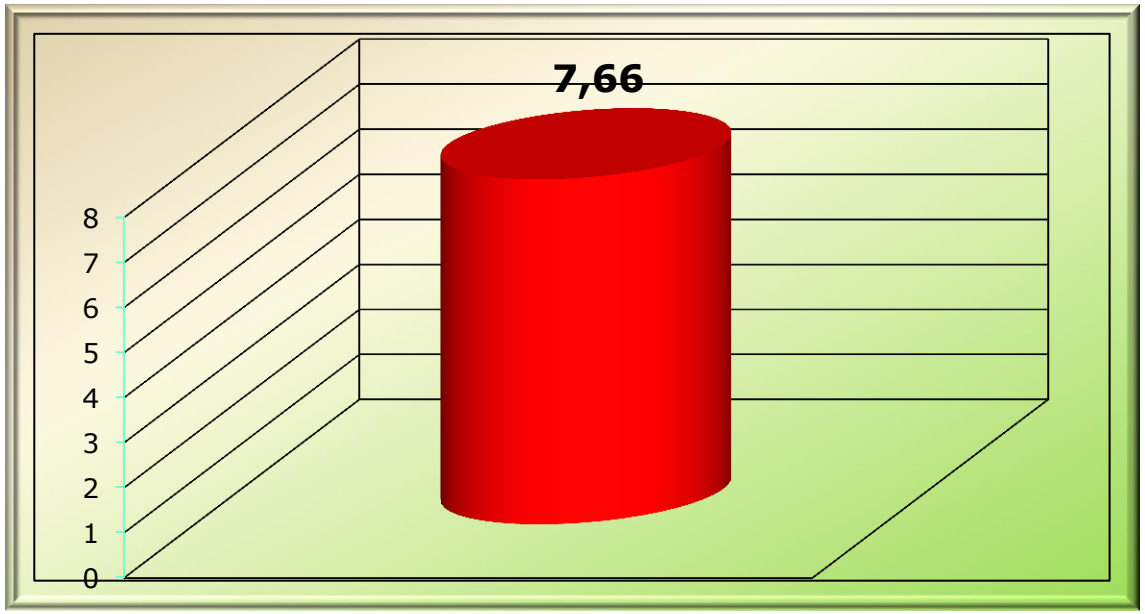
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Abril de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

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

PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

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



Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Abril 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