

Pesquisa de Satisfação Julho de 2016



PREFEITURA DE
Cuiabá



PREFEITURA DE
Cuiabá

Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 711 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias
TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ: 580.489 (IBGE – 2015)
PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 01 de julho de 2016 a 31 de julho de 2016
TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone
TAMANHO DA AMOSTRA: 670 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 julho de 2016	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	711
Cidadãos pesquisados pela OGM	420

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Julho de 2016.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Julho 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**

Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação.



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

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**

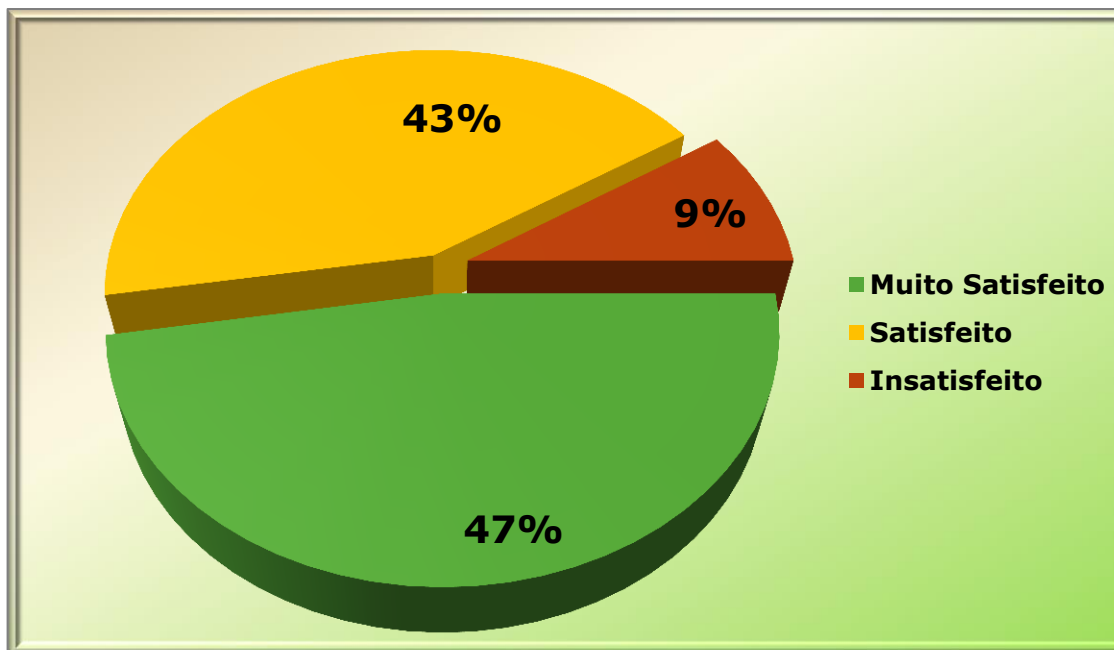


Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro
Fone: 0800 645 0156
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br



PREFEITURA DE **Cuiabá**

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 julho de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**

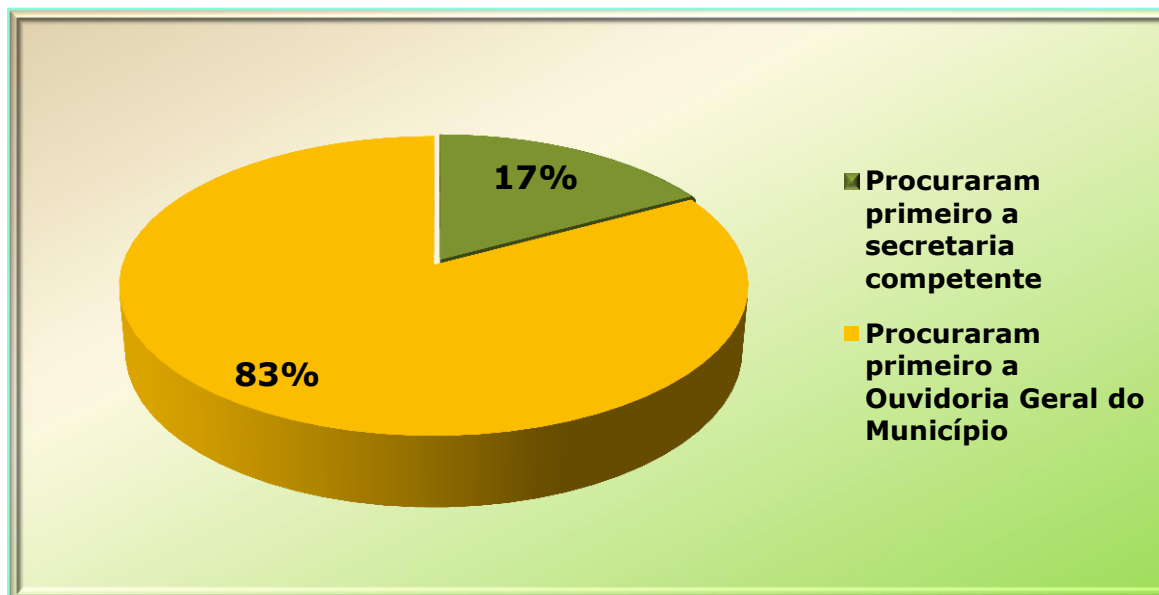


Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro
Fone: 0800 645 0156
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br



PREFEITURA DE **Cuiabá**

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 julho de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**

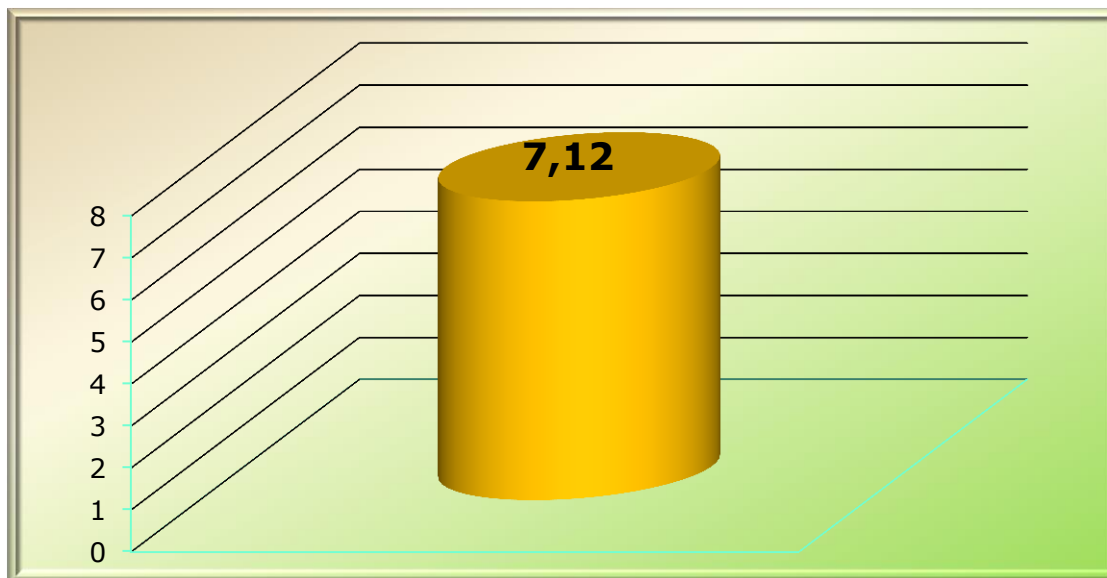


Praça Alencastro, 158 - 5º andar - Centro
Fone: 0800 645 0156
Cep: 78005-906 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br



PREFEITURA DE **Cuiabá**

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



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