# Pesquisa de Satisfação
# Novembro de 2016

PREFEITURA DE
Cuiabá

PREFEITURA DE Cuiabá

# Pesquisa de Satisfação

| |
|---|
| **PÚBLICO ALVO**: 323 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias |
| **TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ**: 580.489 (IBGE – 2015) |
| **PERÍODO DE REALIZAÇÃO**: 01 de novembro de 2016 a 30 de novembro de 2016 |
| **TÉCNICA UTILIZADA**: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone |
| **TAMANHO DA AMOSTRA**: 262 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

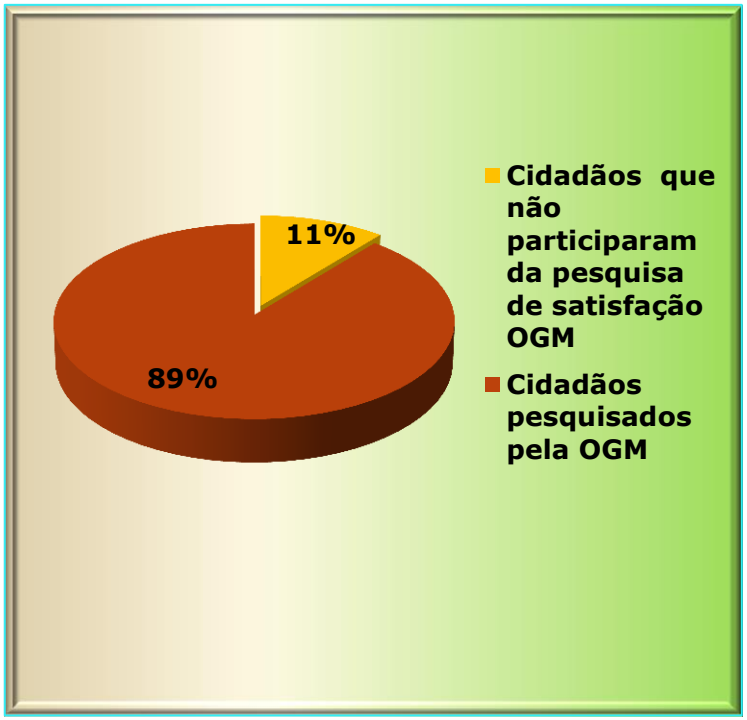
PREFEITURA DE Cuiabá

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

| Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias novembro de 2016 | |
|---|---|
| Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias | 323 |
| Cidadãos pesquisados pela OGM | 262 |

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Novembro de 2016.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.**



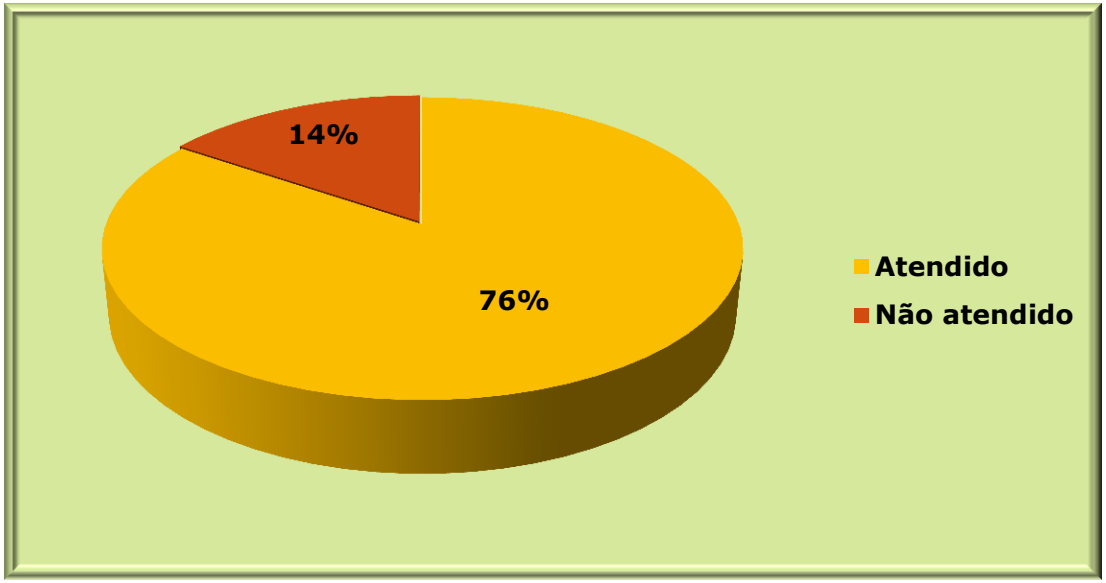

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Novembro de 2016.

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.



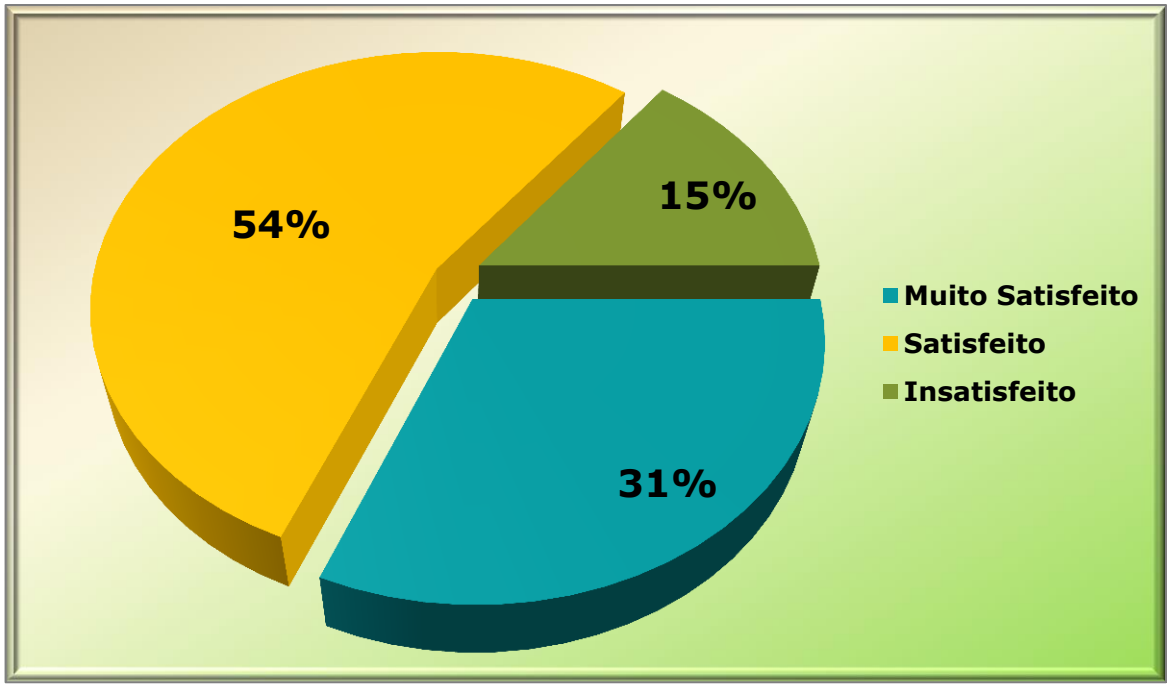

Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em novembro de 2016 Ouvidoria Geral do Município.

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.**



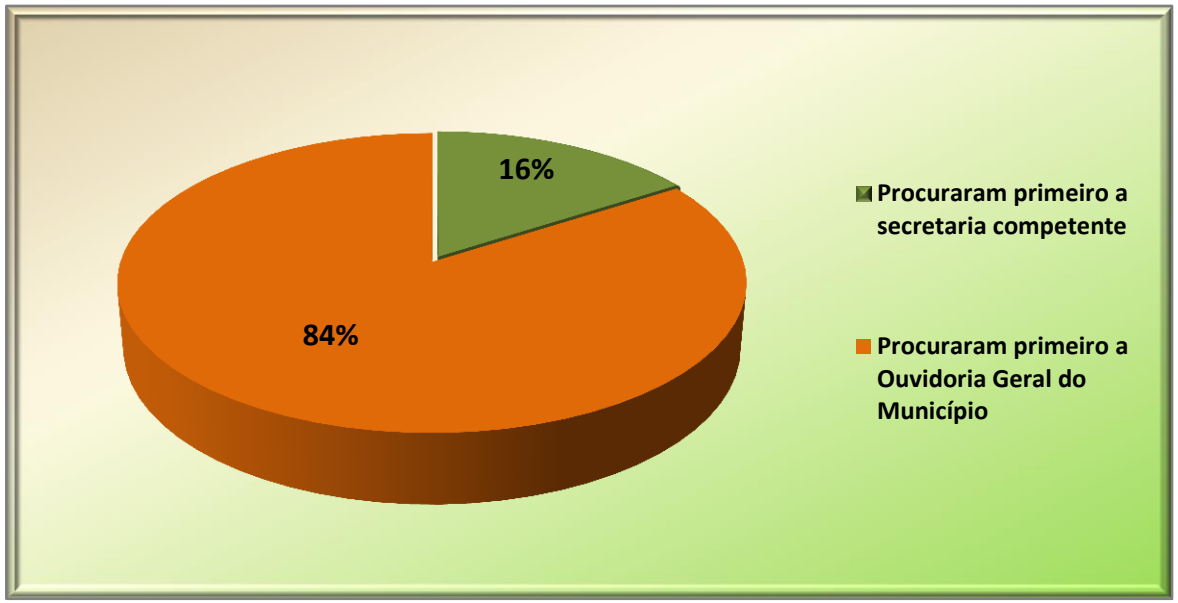

Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em novembro de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

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.**



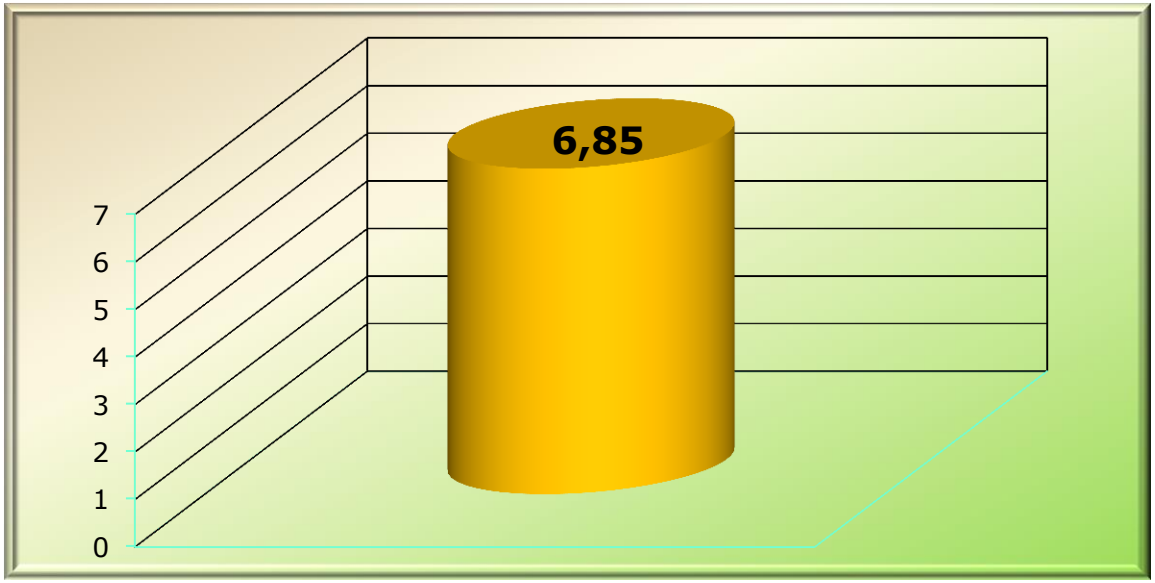

Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em novembro de 2016 – Ouvidoria Geral do Município.

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 novembro 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