

# Pesquisa de Satisfação

## Novembro de 2017



**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

Praça Alencastro, 158 - 5º andar – Centro  
Fone: **0800 645 0156**  
Cep: 78005-906 – Cuiabá-MT  
[ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br](mailto:ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br)  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)



# Pesquisa de Satisfação

**PÚBLICO ALVO:** 333 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

**TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ:** 580.489 (IBGE – 2015)

**PERÍODO DE REALIZAÇÃO:** 01 de novembro a 30 de novembro de 2017

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

**TAMANHO DA AMOSTRA:** 134 entrevistas

**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).



**OUIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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

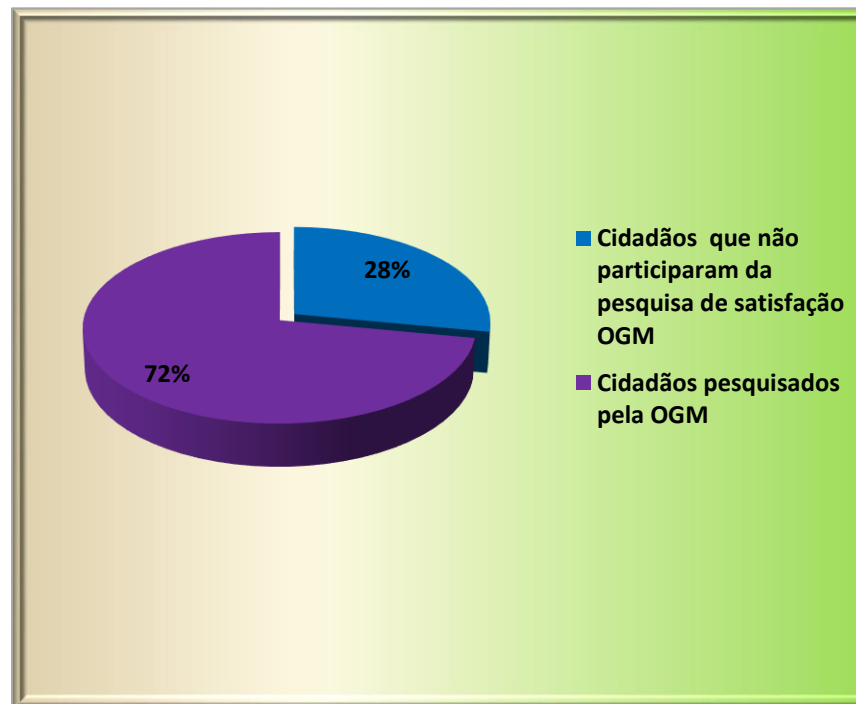


**Tabela 1. Quantitativo de cidadãos no Sistema Municipal de Ouvidorias.**

Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Novembro de 2017	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	333
Cidadãos pesquisados pela OGM	134

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Novembro de 2017.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.**



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Novembro de 2017.

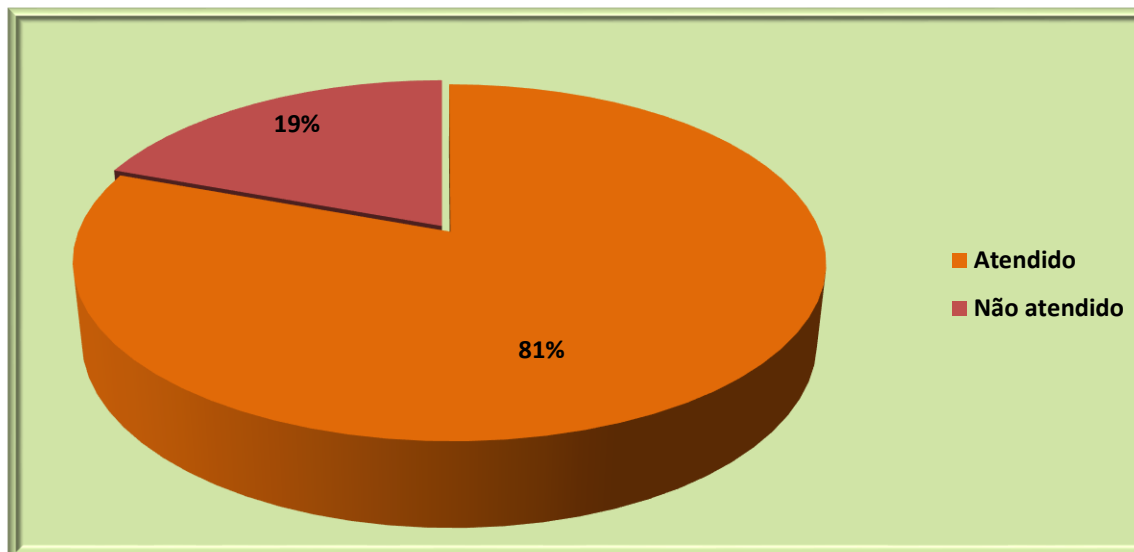


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 novembro de 2017 Ouvidoria Geral do Município.

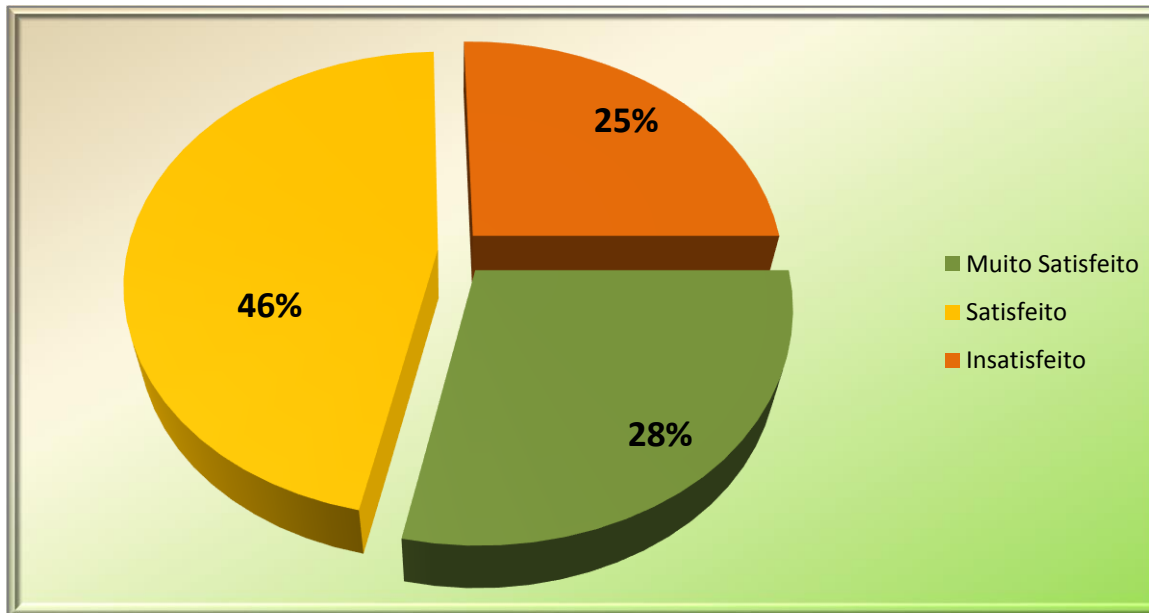


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 novembro de 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

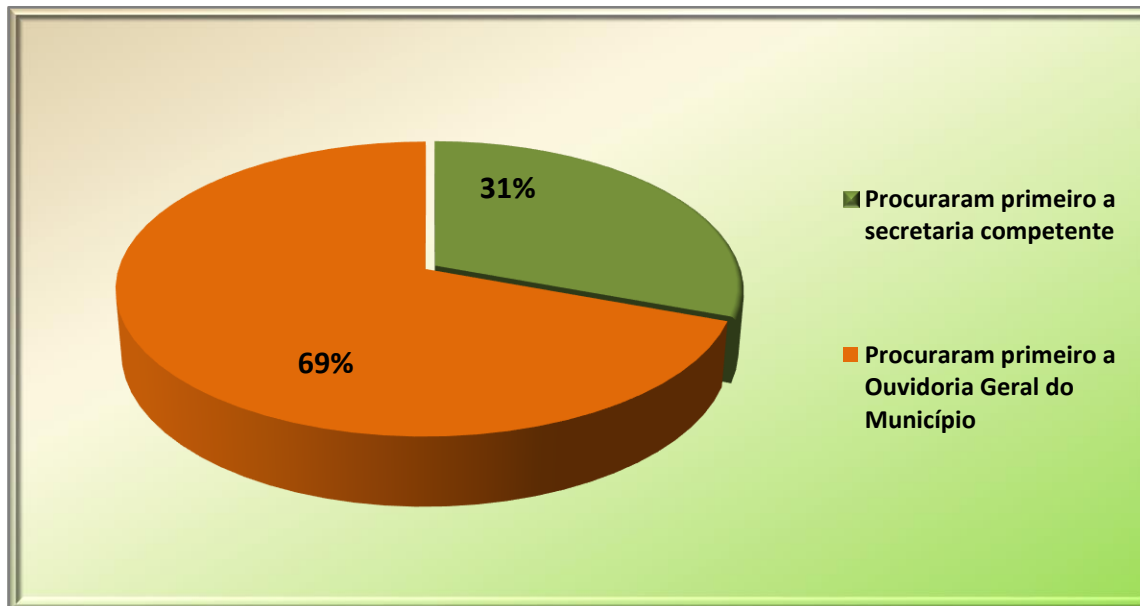


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 novembro de 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

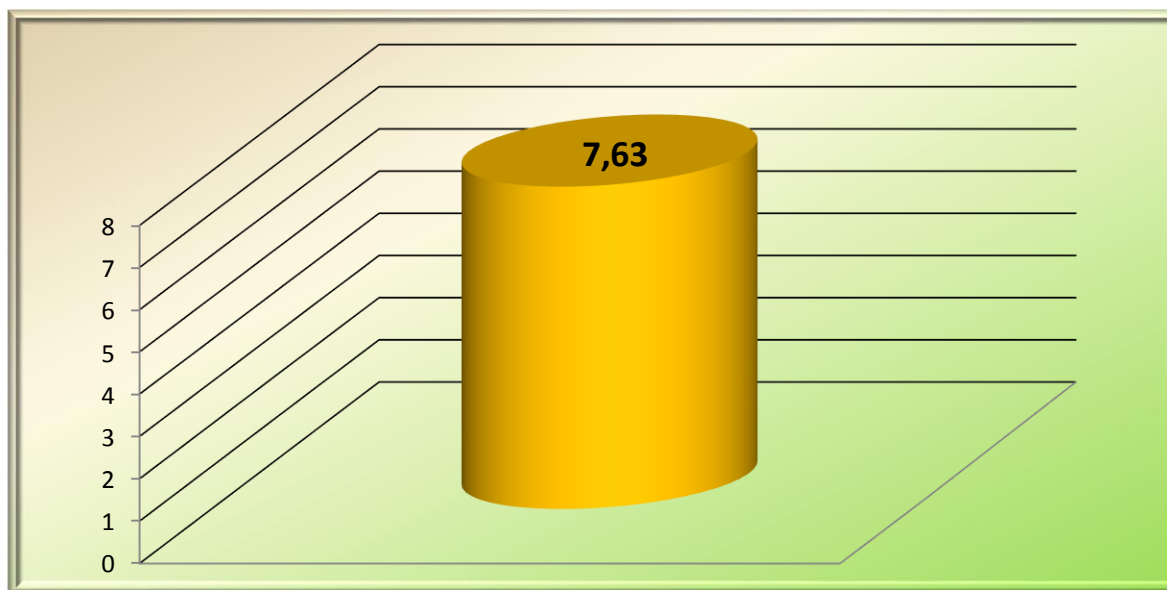


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 novembro de 2017 - OGM.



**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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