

# Pesquisa de Satisfação

## Fevereiro de 2014



# Pesquisa de Satisfação

<b>PÚBLICO ALVO:</b> 129 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias
<b>TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ:</b> 561.329 (IBGE – 2010)
<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO:</b> 04 de fevereiro de 2014 à 12 de março de 2014
<b>TÉCNICA UTILIZADA:</b> Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone
<b>TAMANHO DA AMOSTRA:</b> 33 entrevistas
<b>MARGEM DE ERRO:</b> 5,0 pontos percentuais para mais ou para menos
<b>GRAU DE CONFIANÇA:</b> 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).



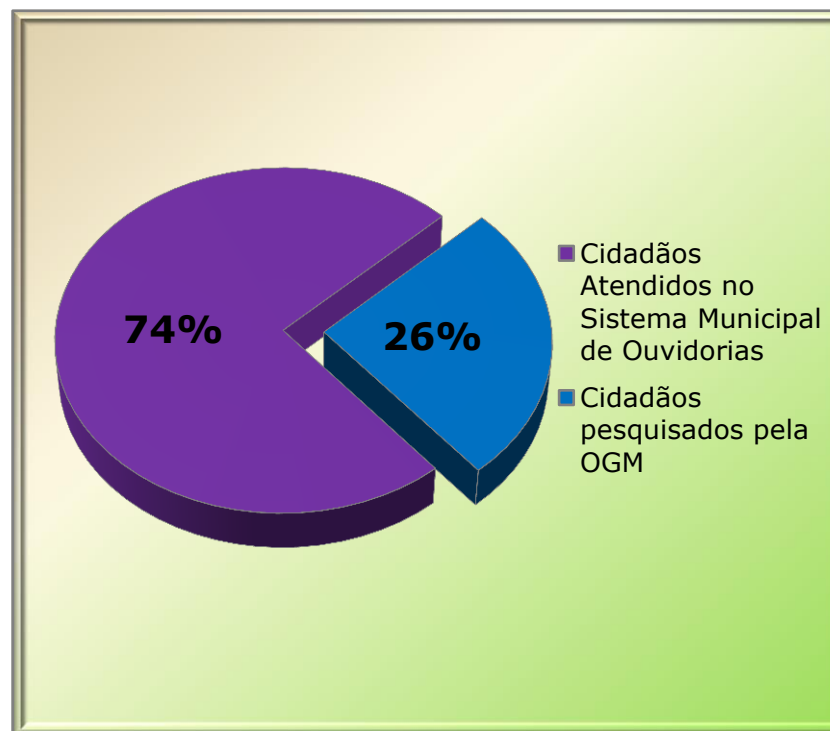
**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**  
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

**Tabela 1. Atendimento Sistema Municipal de Ouvidorias**

Quantitativo de Atendimento no Sistema Municipal de Ouvidorias Fevereiro de 2014	
Cidadãos atendidos no Sistema Municipal de Ouvidorias	129
Cidadãos pesquisados pela OGM	33

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Fevereiro de 2014.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa**

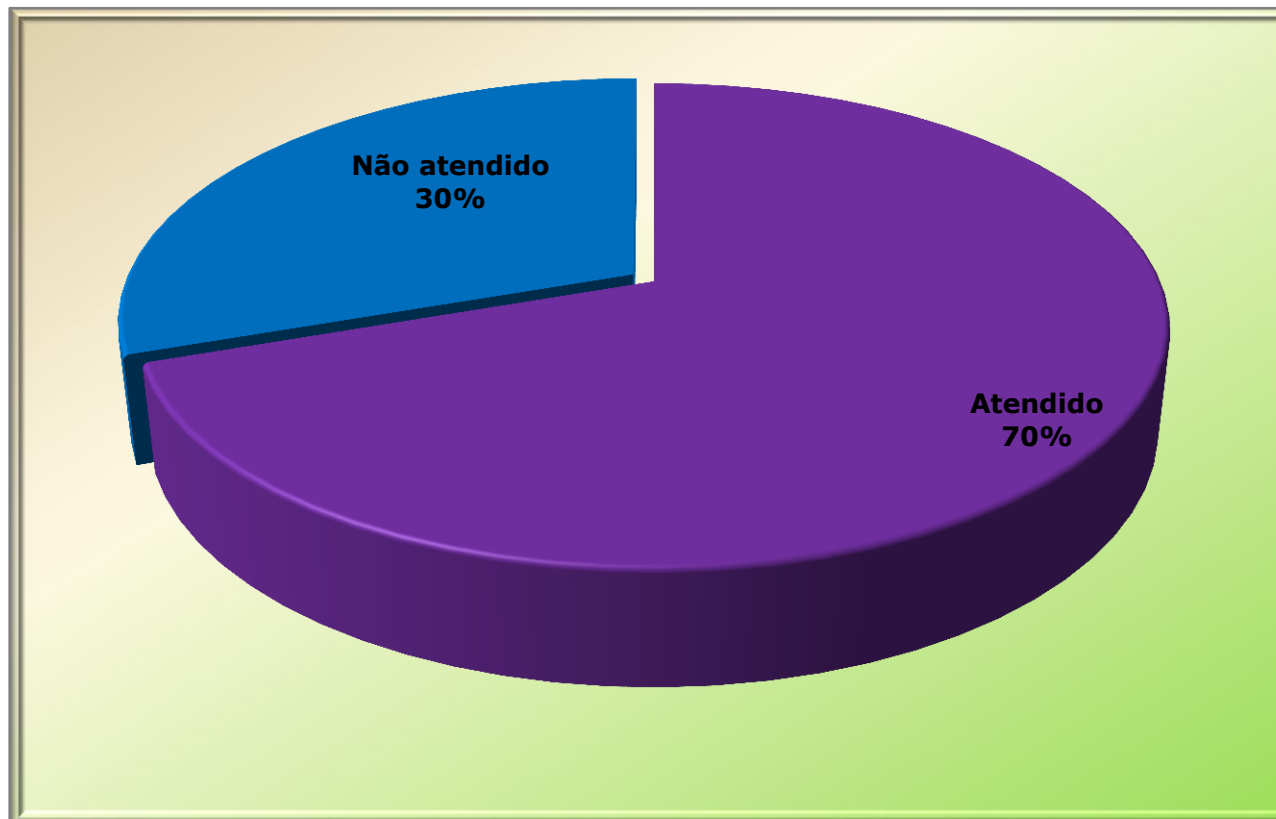


Fonte: Pesquisa de Satisfação - Fevereiro de 2014.



**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**  
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br

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

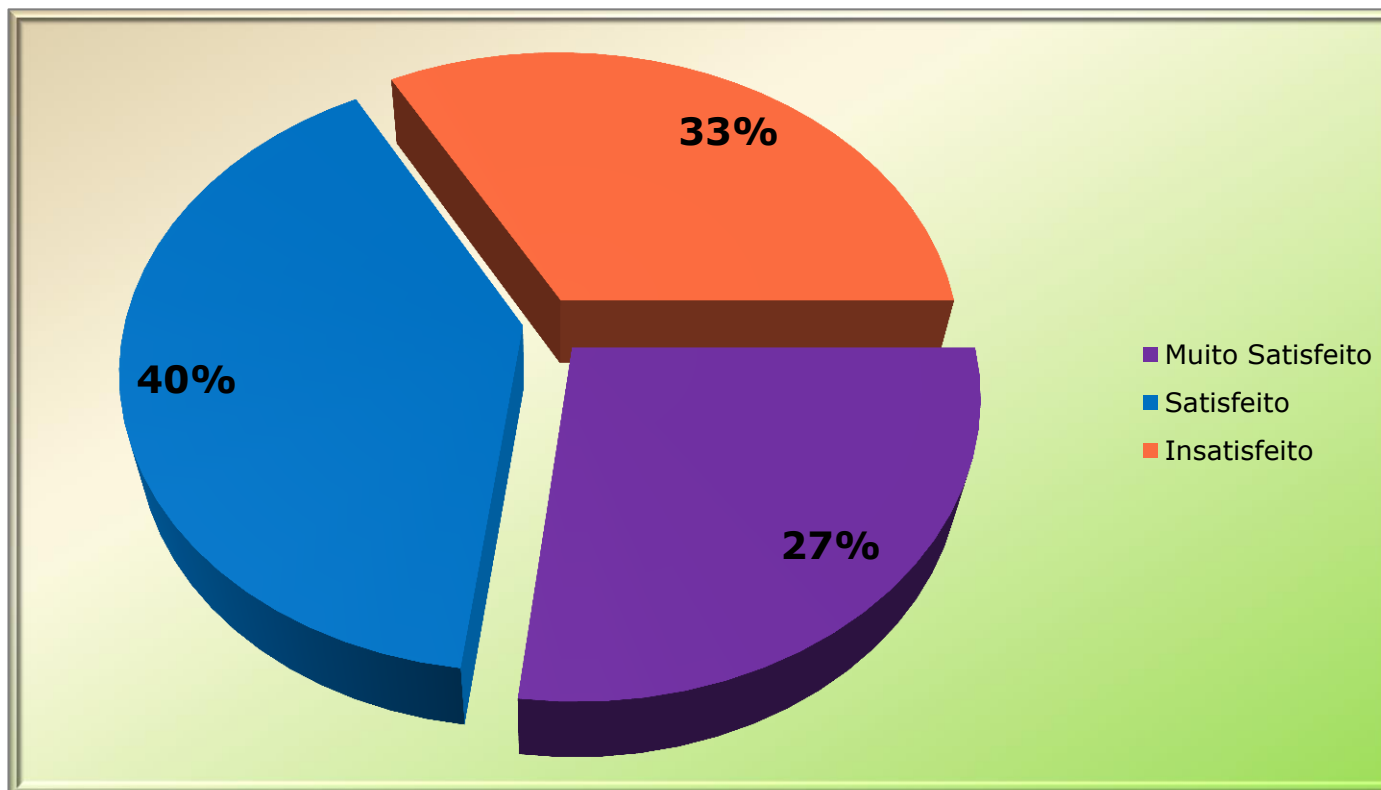


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em fevereiro de 2014 Ouvidoria Geral do Município.



**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**  
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - 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

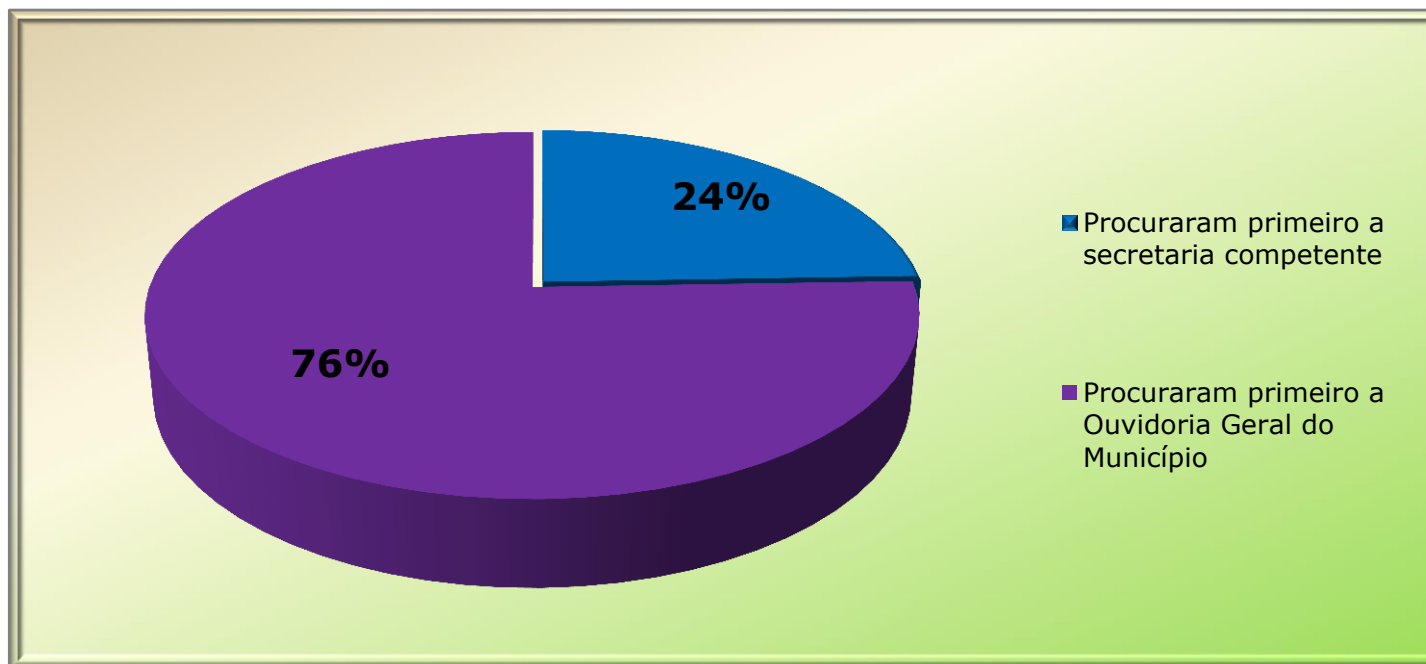


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Fevereiro de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**  
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - 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**



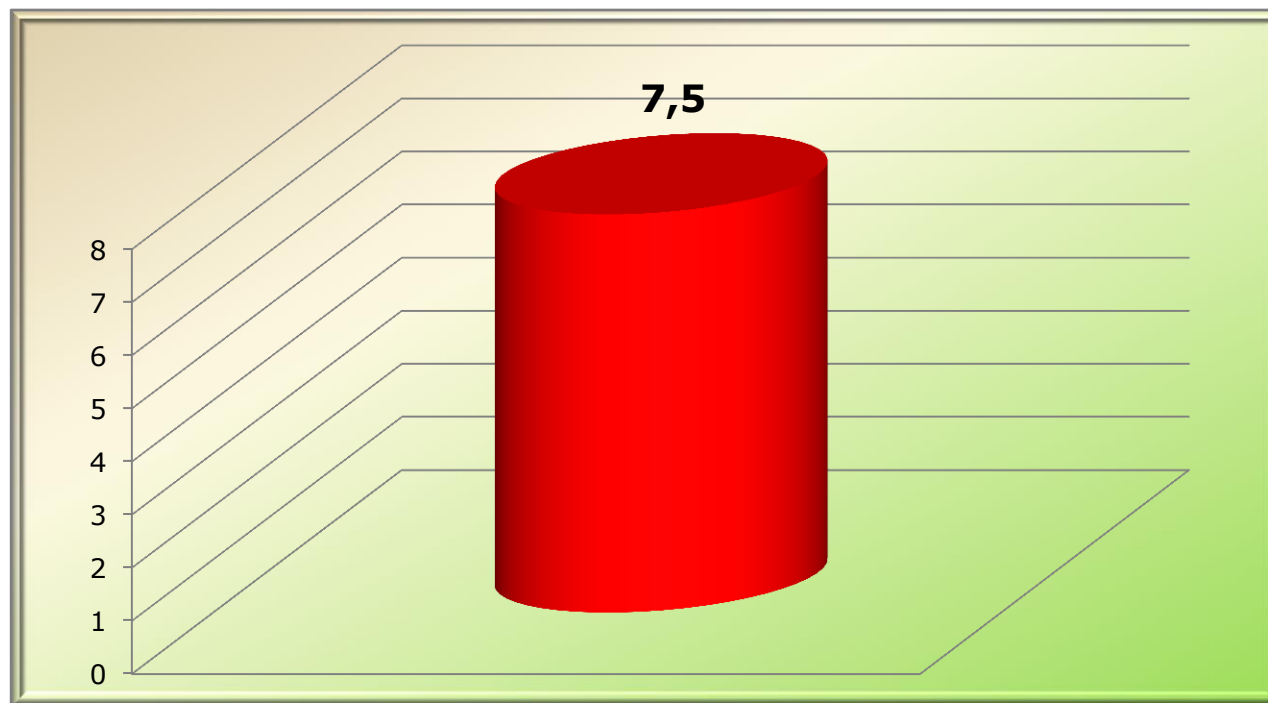
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Fevereiro de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**

Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://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 Fevereiro de 2014 - OGM.



**Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá**  
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa  
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156  
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT  
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br  
www.cuiaba.mt.gov.br