

Pesquisa de Satisfação

Março de 2014



Pesquisa de Satisfação

| |
|---|
| PÚBLICO ALVO: 80 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias |
| TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ: 561.329 (IBGE – 2010) |
| PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 13 de março de 2014 à 01 de abril de 2014 |
| TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone |
| TAMANHO DA AMOSTRA: 25 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).



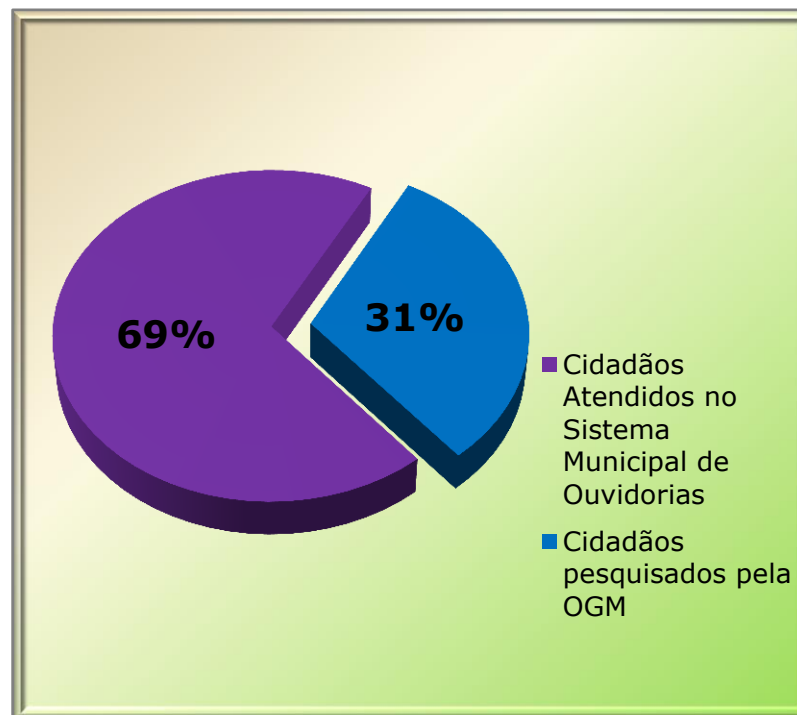
Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

Tabela 1. Atendimento Sistema Municipal de Ouvidorias

| Quantitativo de Atendimento no Sistema Municipal de Ouvidorias Março de 2014 | |
|---|----|
| Cidadãos atendidos no Sistema Municipal de Ouvidorias | 80 |
| Cidadãos pesquisados pela OGM | 25 |

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Março de 2014.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa



Fonte: Pesquisa de Satisfação - Março 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

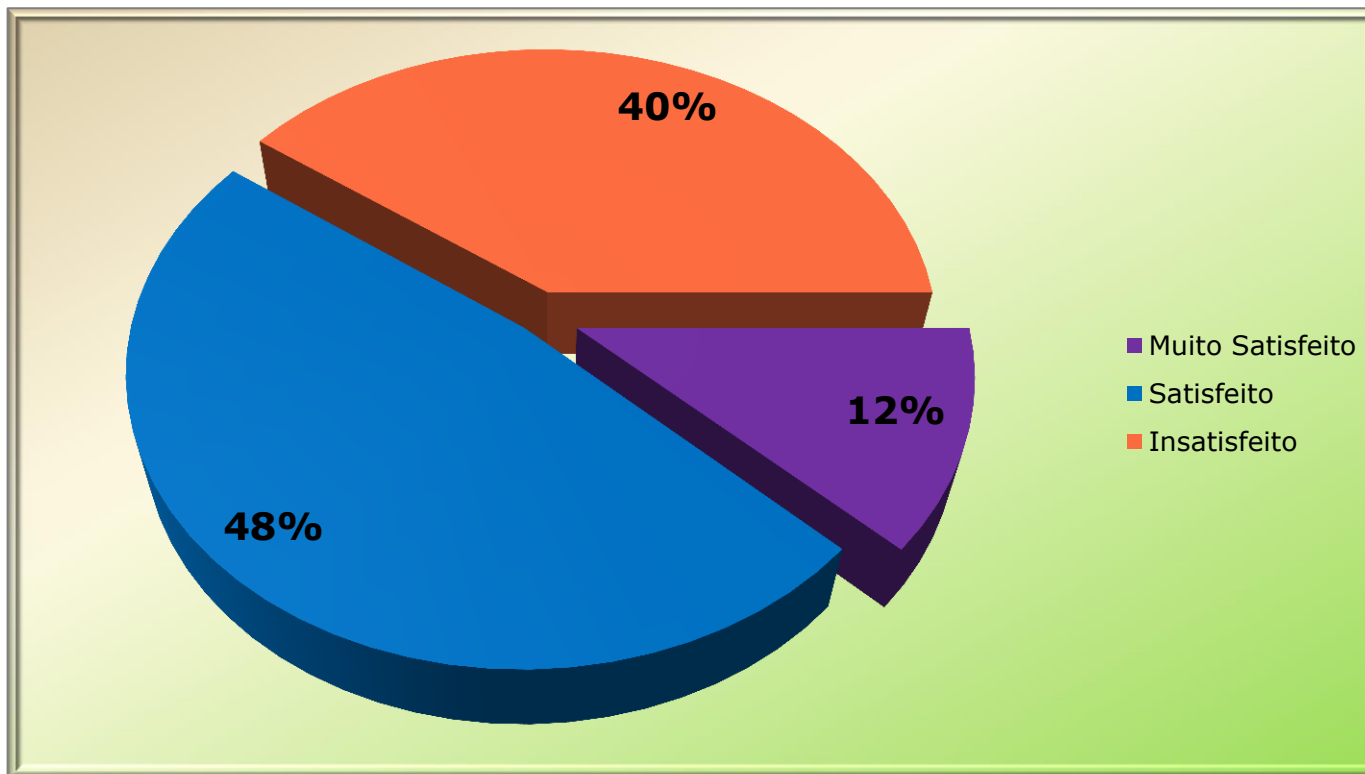


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Março de 2014 Ouvidoria Geral do Município.



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

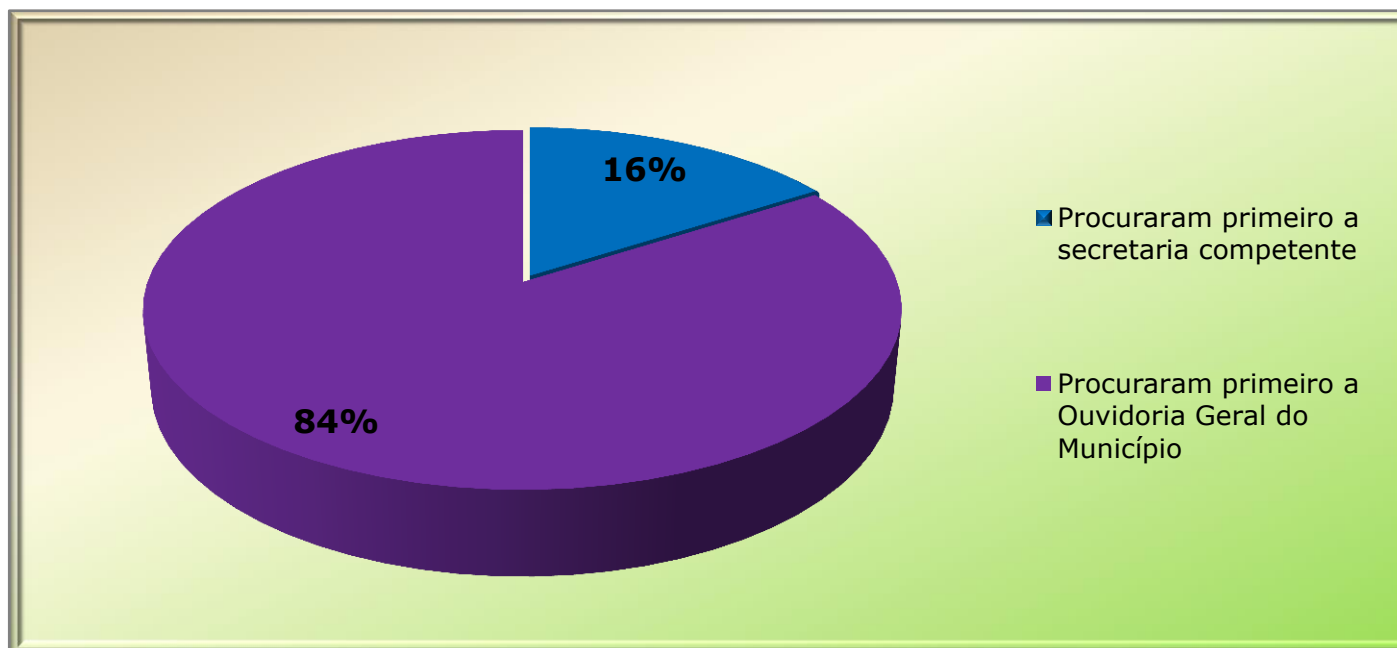


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Março de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



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

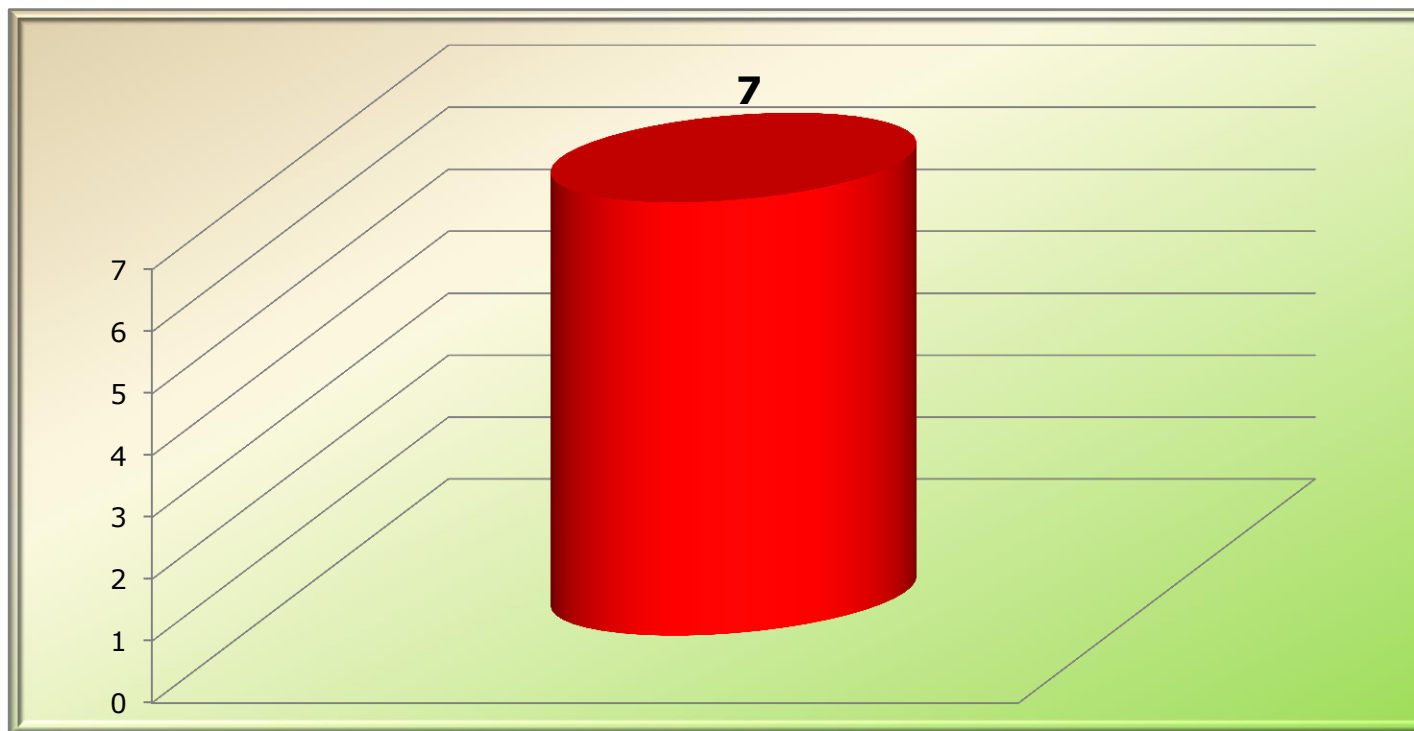


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Março de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



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 5. Nota atribuída ao atendimento da Ouvidoria Geral do Município



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