

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.

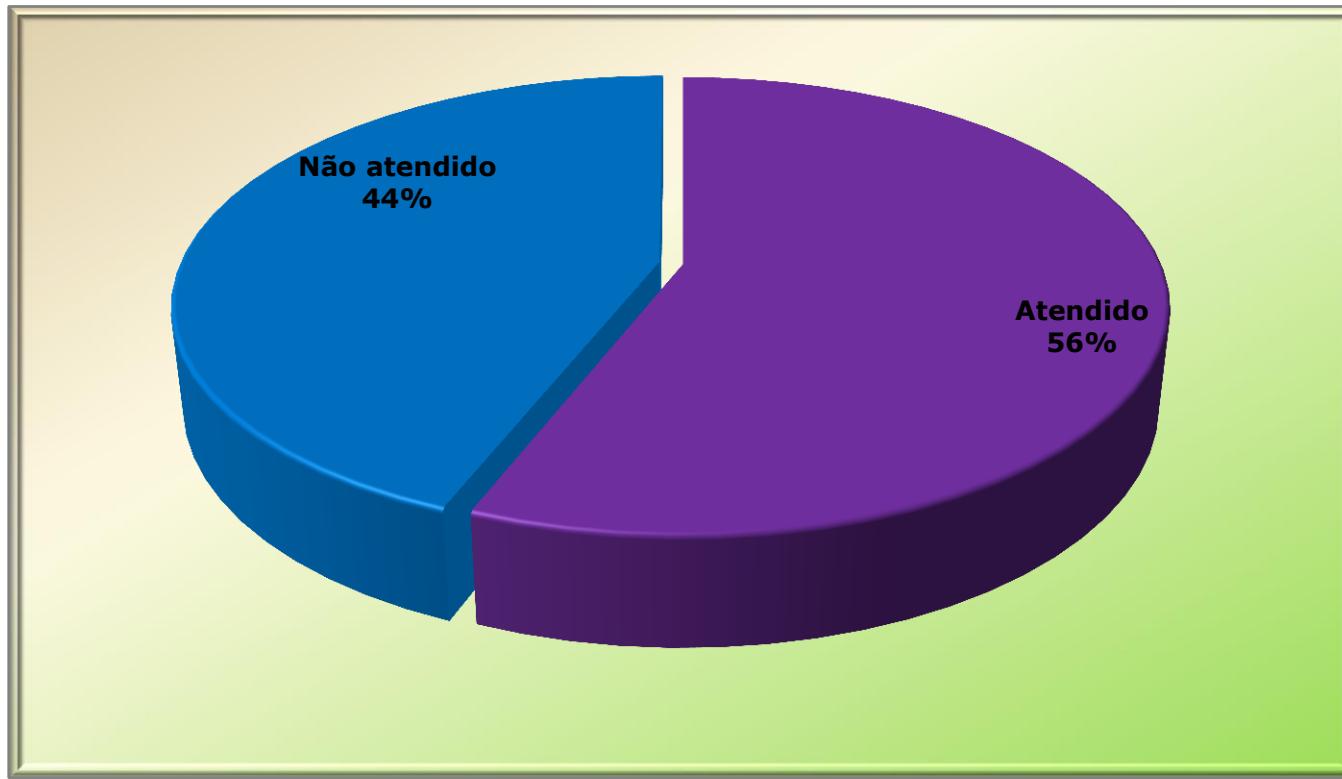
Gráfico 1. Percentual da Pesquisa



Fonte: Pesquisa de Satisfação - Março de 2014.



Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação

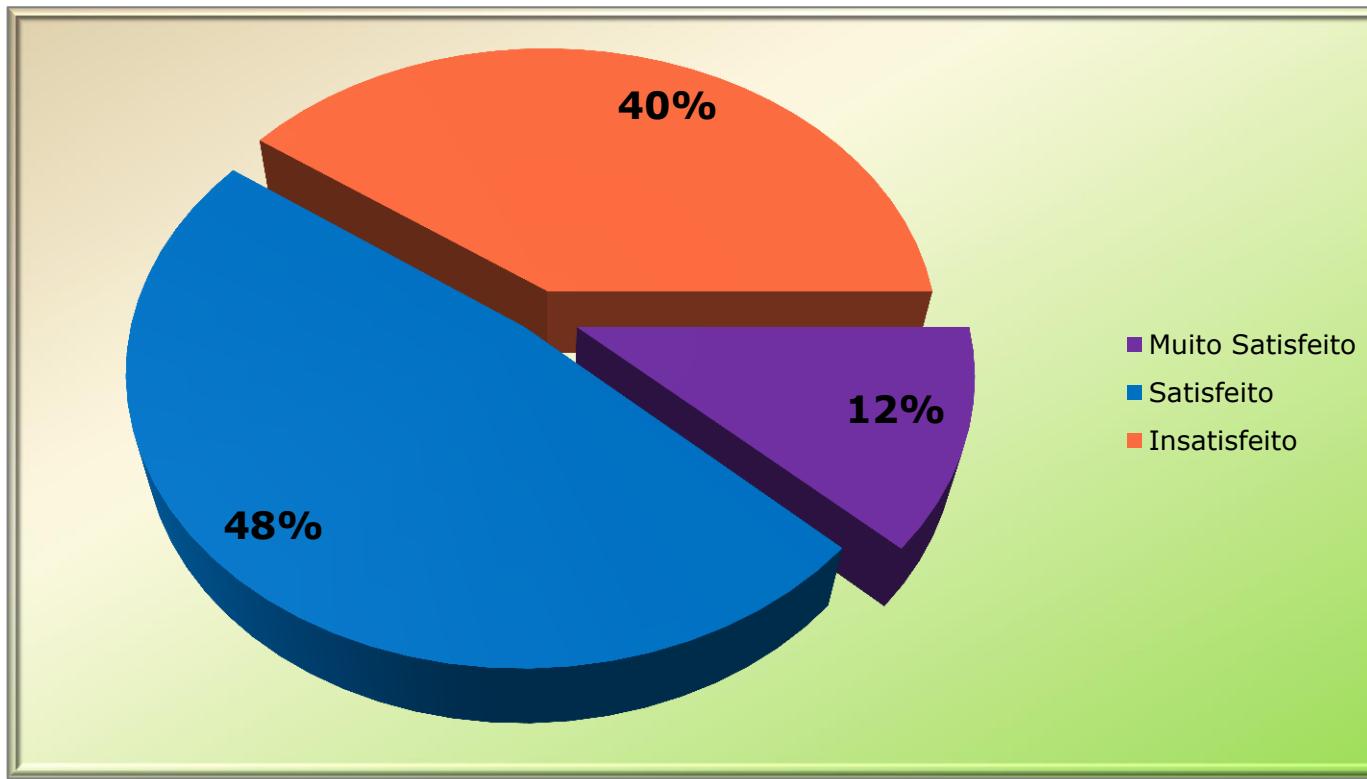


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Março de 2014 Ouvidoria Geral do Município.



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

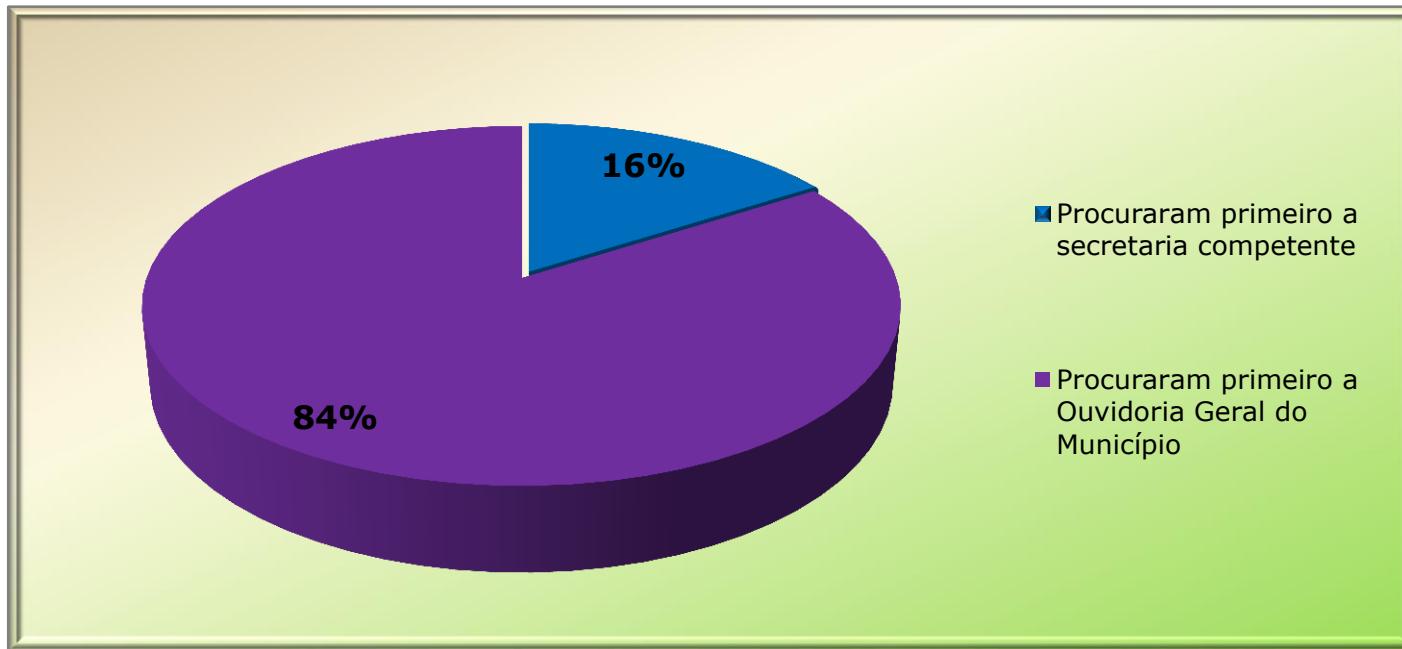


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Março de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



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

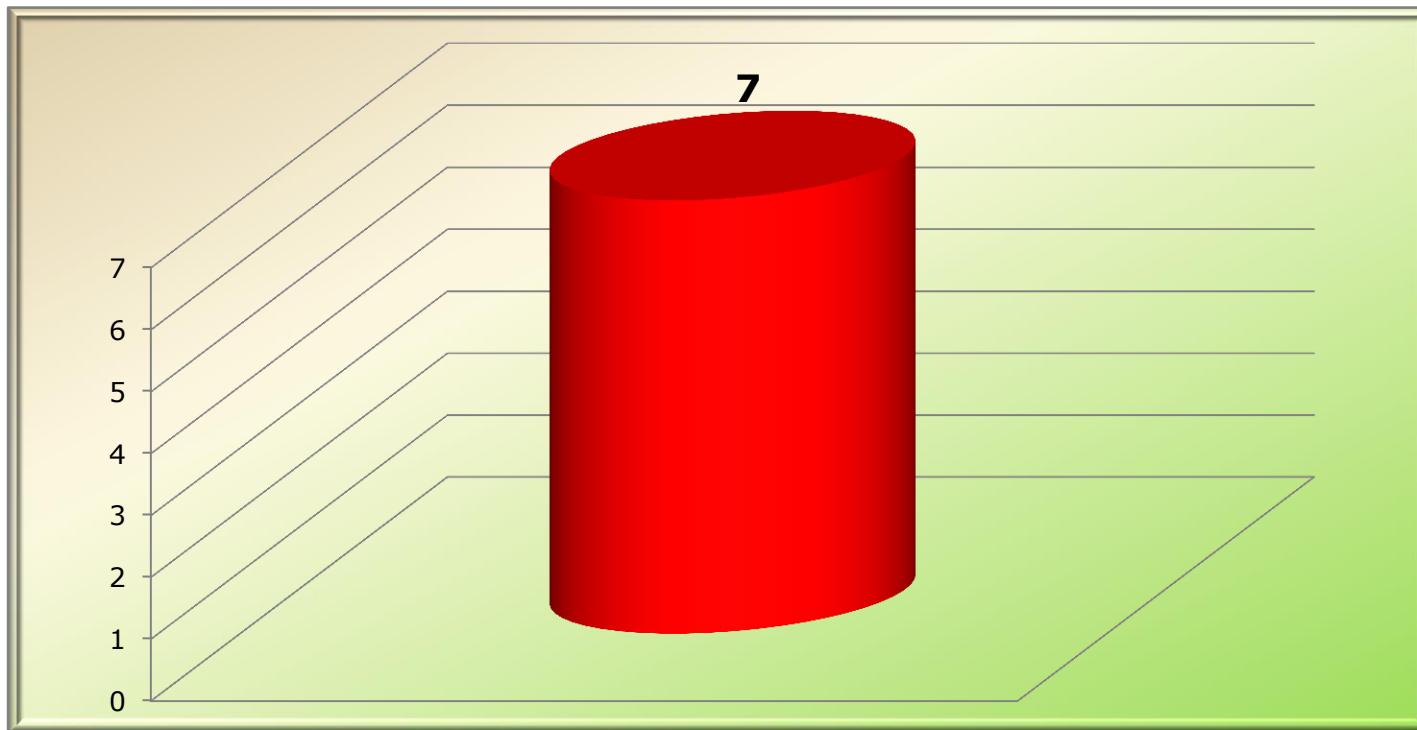
Gráfico 4. Percentual de cidadãos que procuraram a secretaria competente antes de procurar a Ouvidoria Geral do Município



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



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.

Resultado da 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