

Pesquisa de Satisfação

Maio de 2014



Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 136 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ: 561.329 (IBGE – 2010)

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 19 de maio de 2014 à 23 de junho de 2014

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

TAMANHO DA AMOSTRA: 81 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).



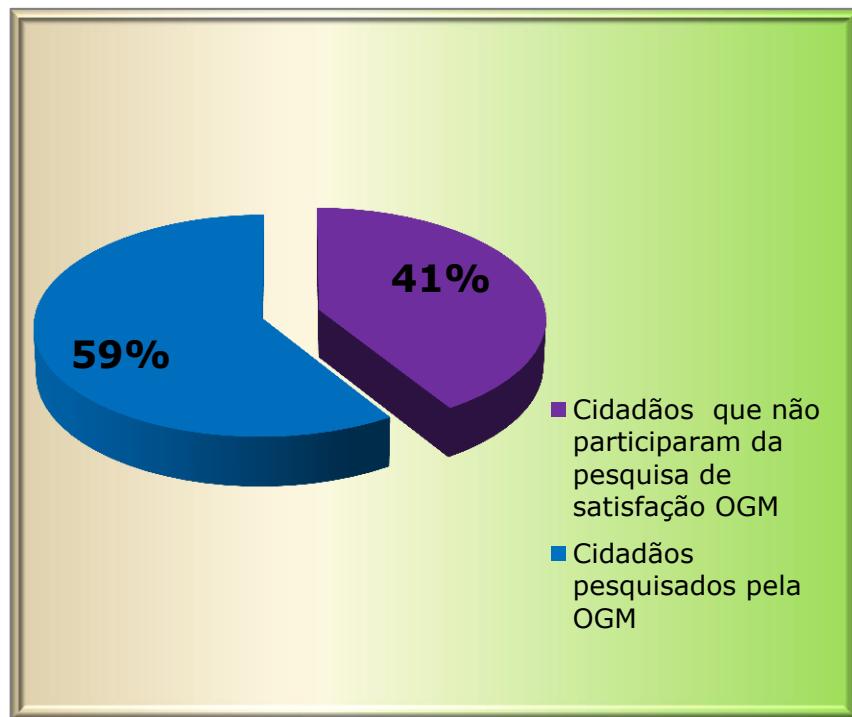
Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa
Fones: (65) 3612-1800 / 0800-645-0156
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

Tabela 1. Quantitativo de cidadãos no Sistema Municipal de Ouvidoria

| Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Maio de 2014 | |
|---|-----|
| Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias | 136 |
| Cidadãos pesquisados pela OGM | 81 |

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Maio de 2014.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa



Fonte: Pesquisa de Satisfação - Maio 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

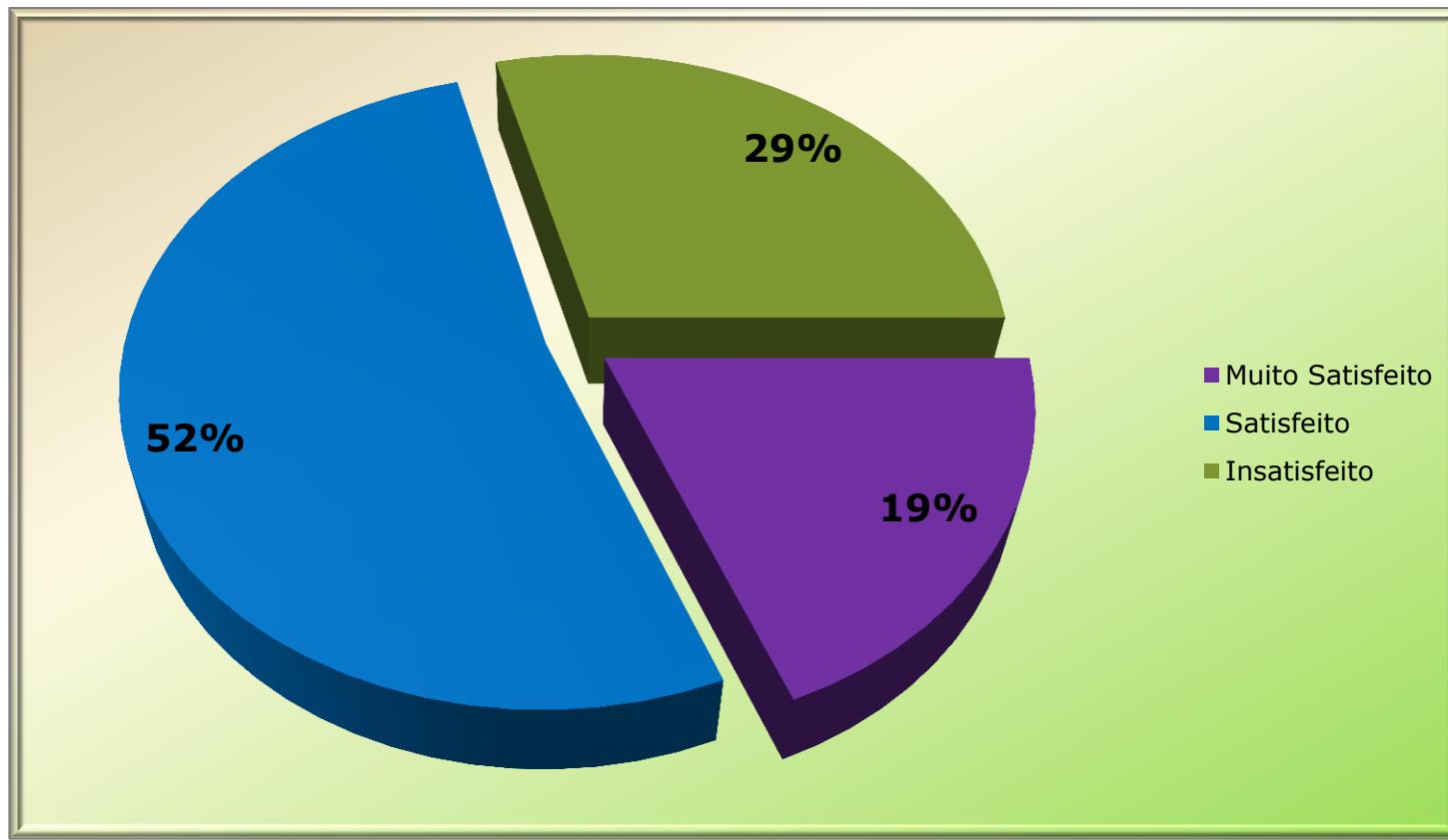


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2014 Ouvidoria Geral do Município.



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

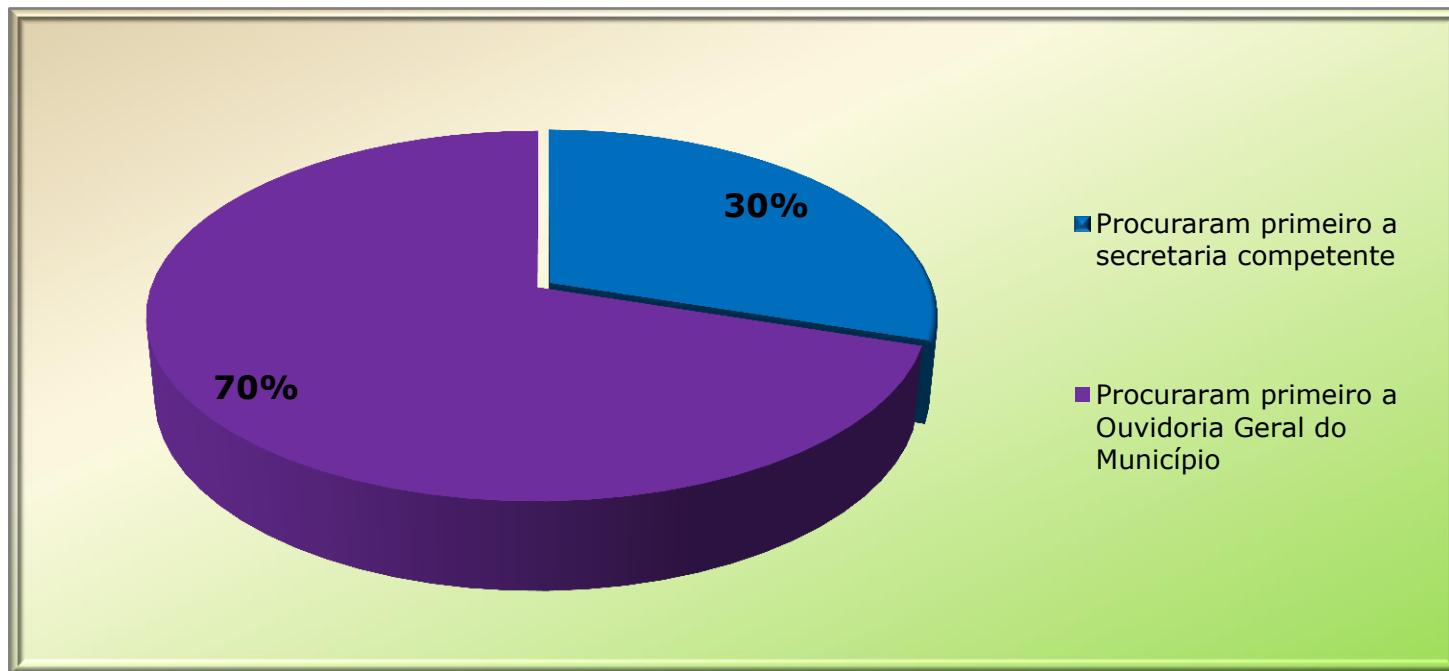


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



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

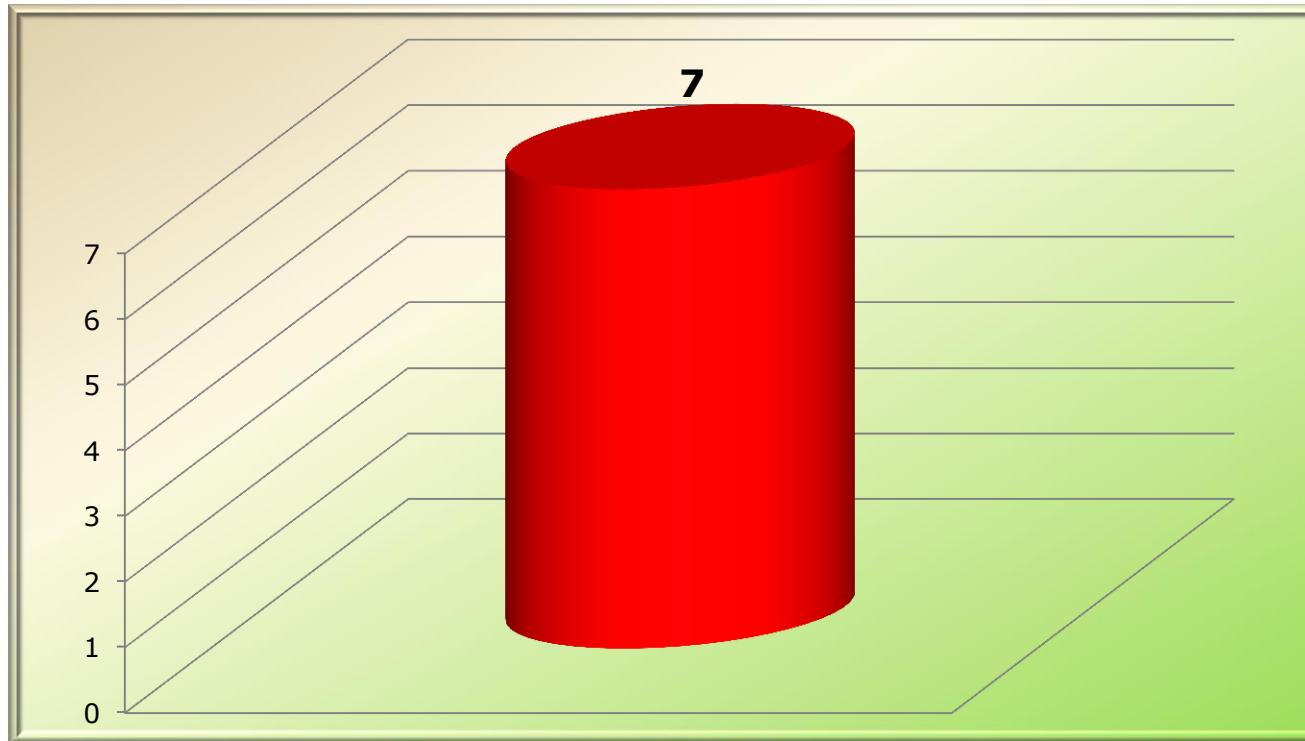
Gráfico 4. Percentual de cidadãos que procuraram a secretaria competente antes de procurar a Ouvidoria Geral do Município



Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio 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 Maio de 2014 - OGM.

Resultado da Pesquisa de Satisfação Maio 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