

Pesquisa de Satisfação

Setembro de 2015



Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 606 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 01 de setembro de 2015 à 30 de setembro de 2015

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

TAMANHO DA AMOSTRA: 432 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**



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 Ouvidoria.

Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Setembro de 2015	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	606
Cidadãos pesquisados pela OGM	432

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Setembro de 2015.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Setembro de 2015.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**



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.



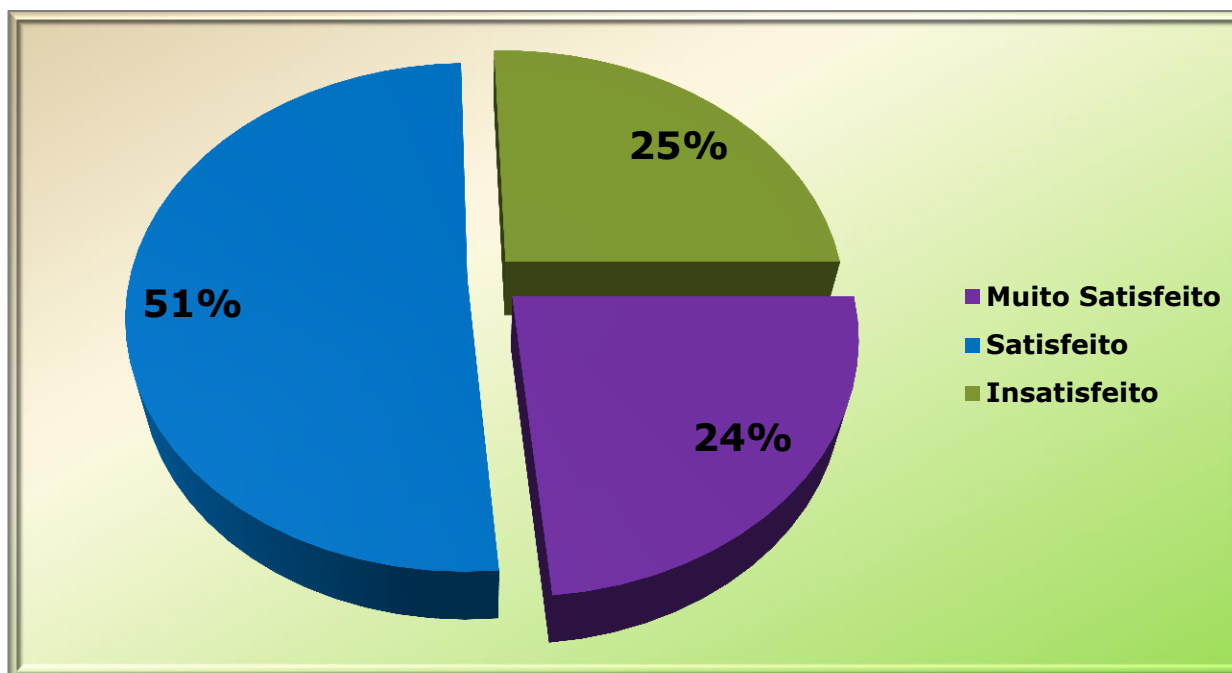
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Setembro de 2015 Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**



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.



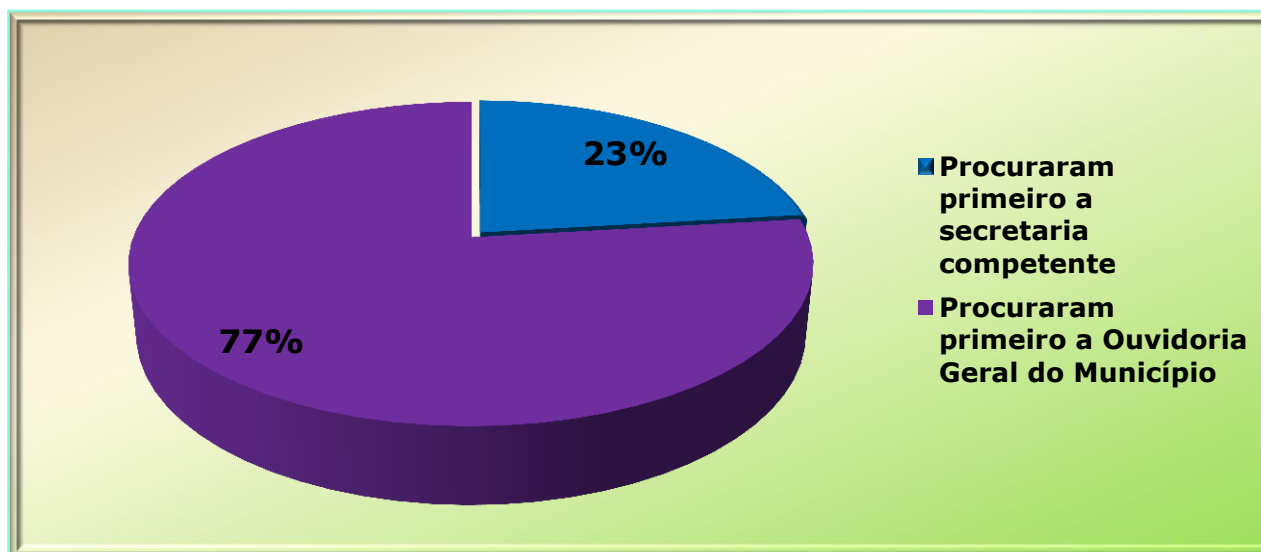
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Setembro de 2015 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**



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.



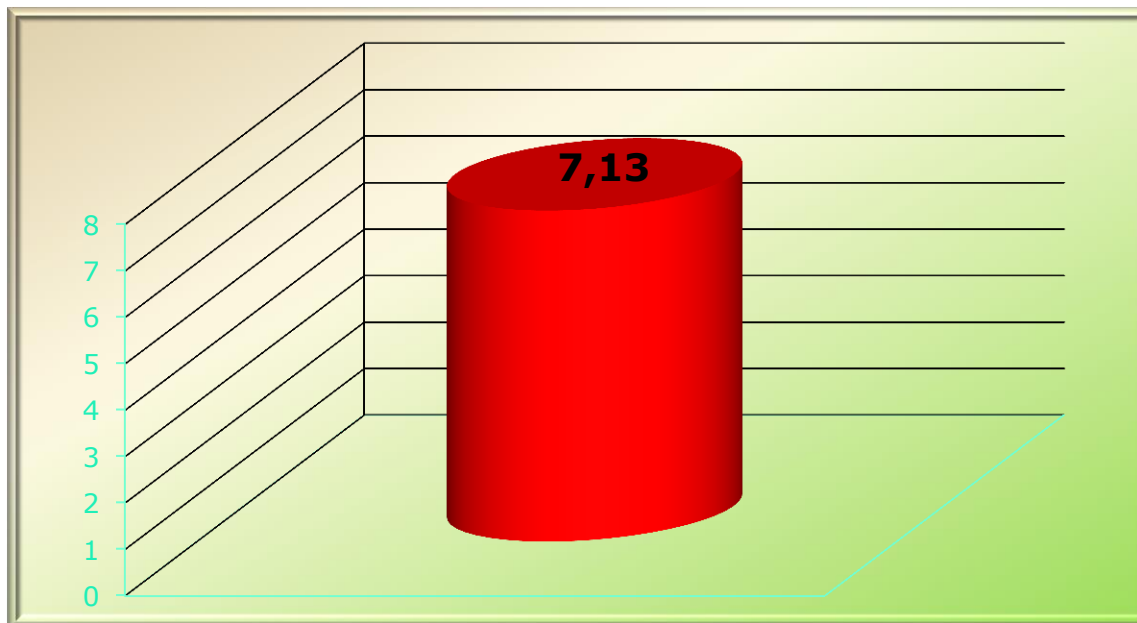
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Setembro de 2015 – Ouvidoria Geral do Município.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**



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 Setembro de 2015 - OGM.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO
DE CUIABÁ**



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