

# Pesquisa de Satisfação

## Janeiro 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:** 17 de janeiro de 2014 à 03 de fevereiro de 2014

**TÉCNICA UTILIZADA:** Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

**TAMANHO DA AMOSTRA:** 53 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 Janeiro de 2014	
Cidadãos atendidos no Sistema Municipal de Ouvidorias	136
Cidadãos pesquisados pela OGM	53

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Janeiro de 2014.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa**

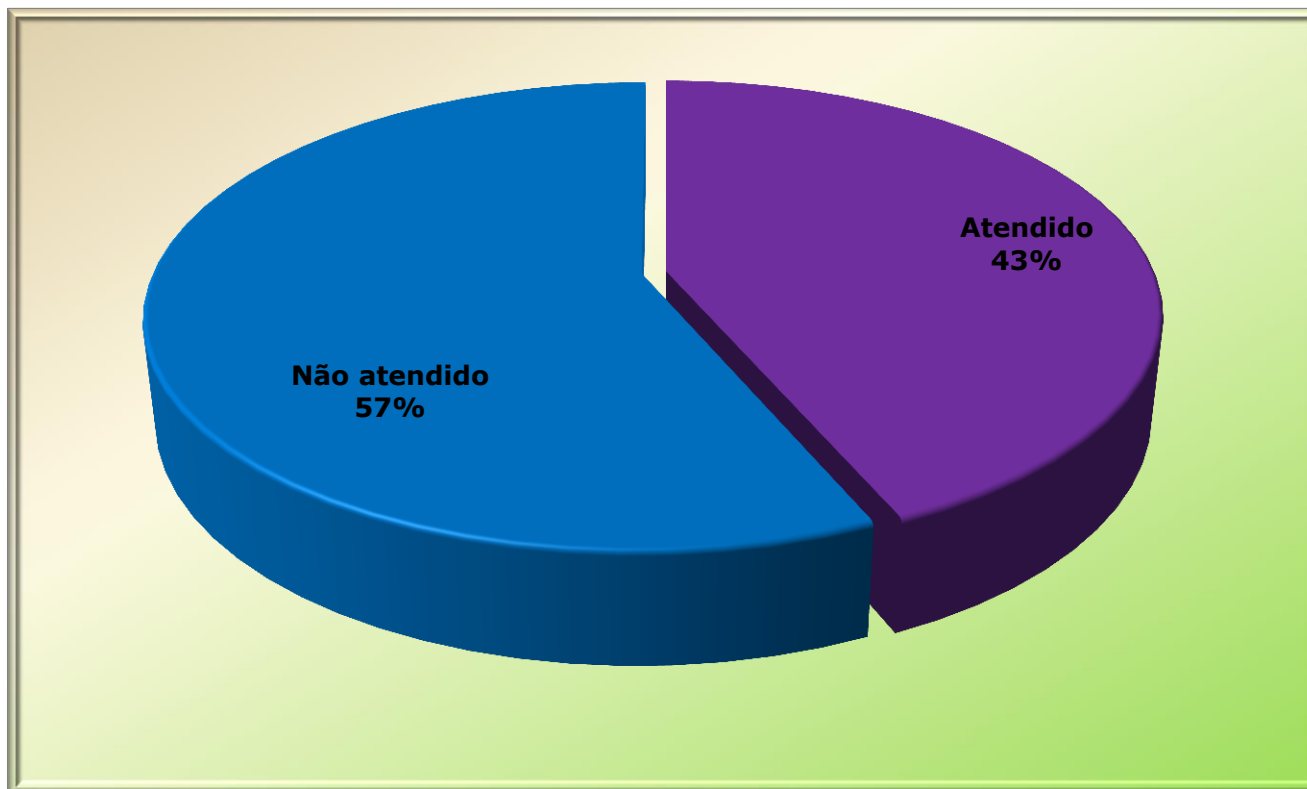


Fonte: Pesquisa de Satisfação Janeiro de 2014.



**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**

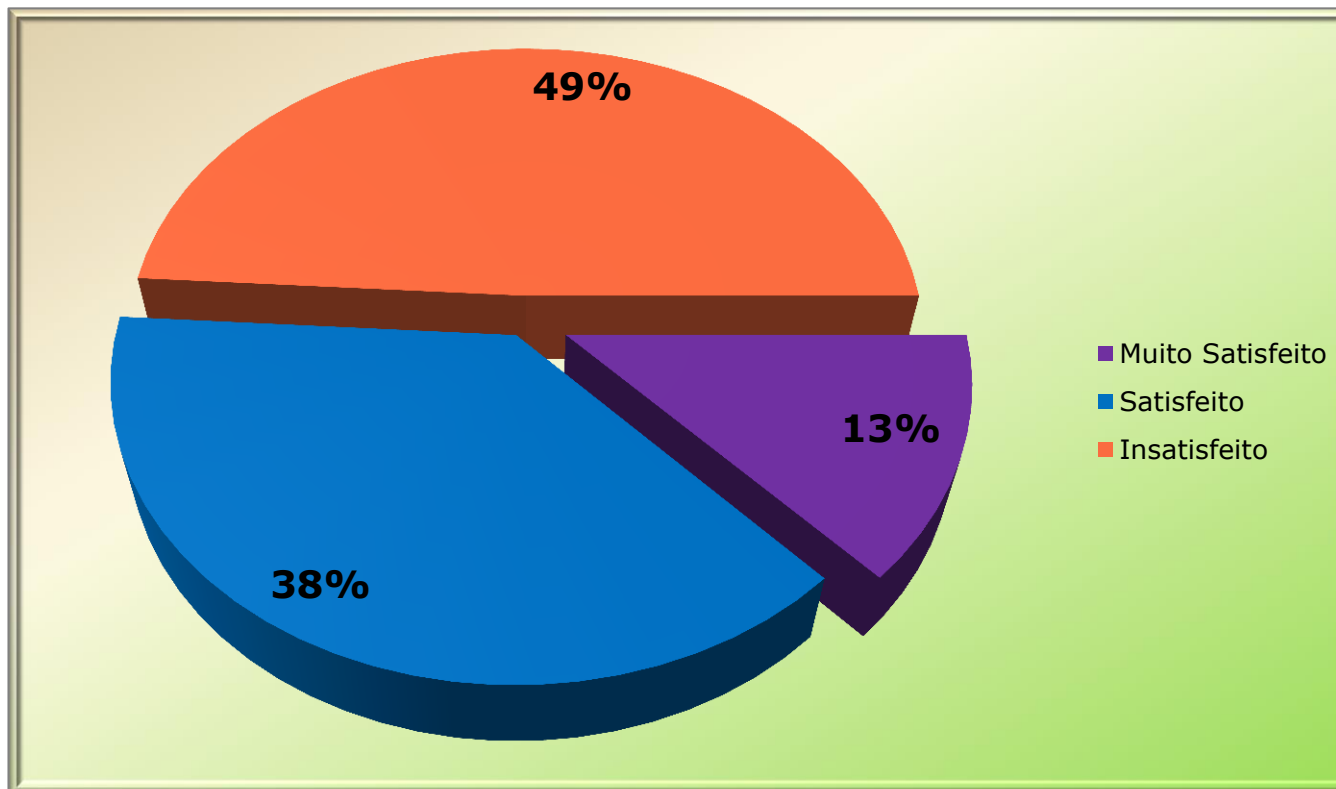


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em janeiro de 2014 Ouvidoria Geral do Município.



**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

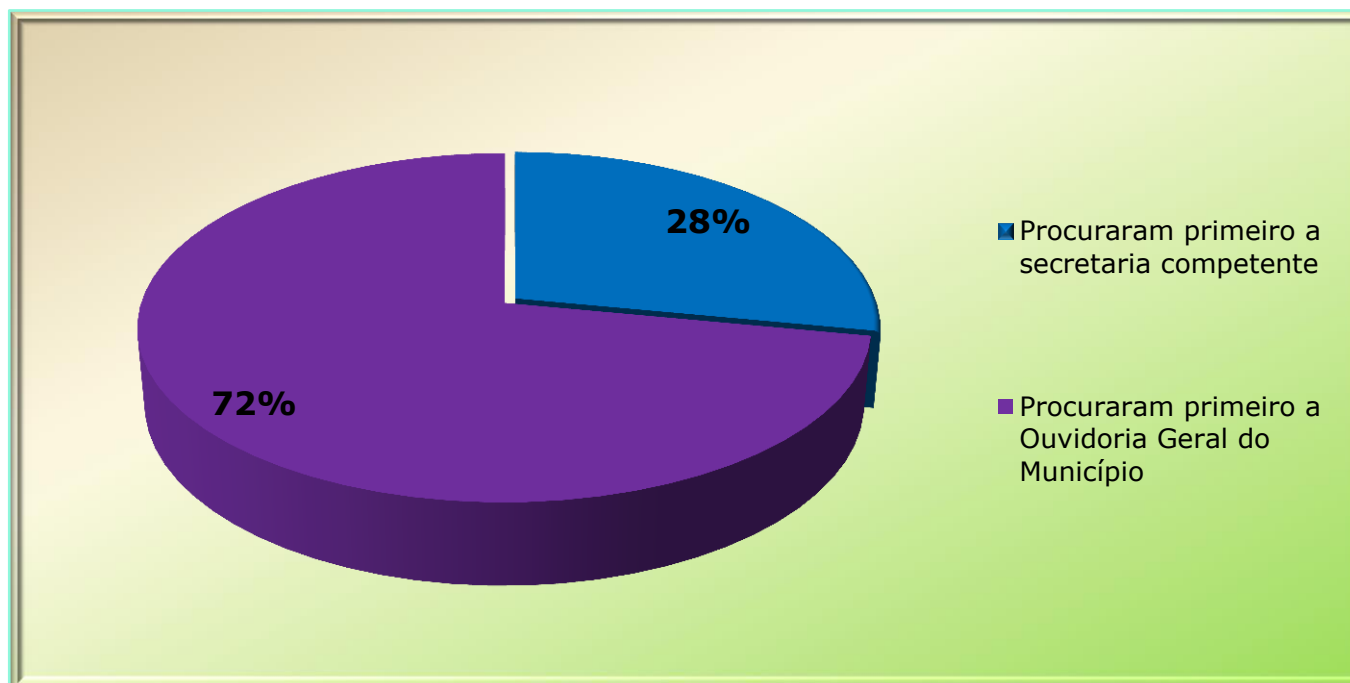


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



**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**

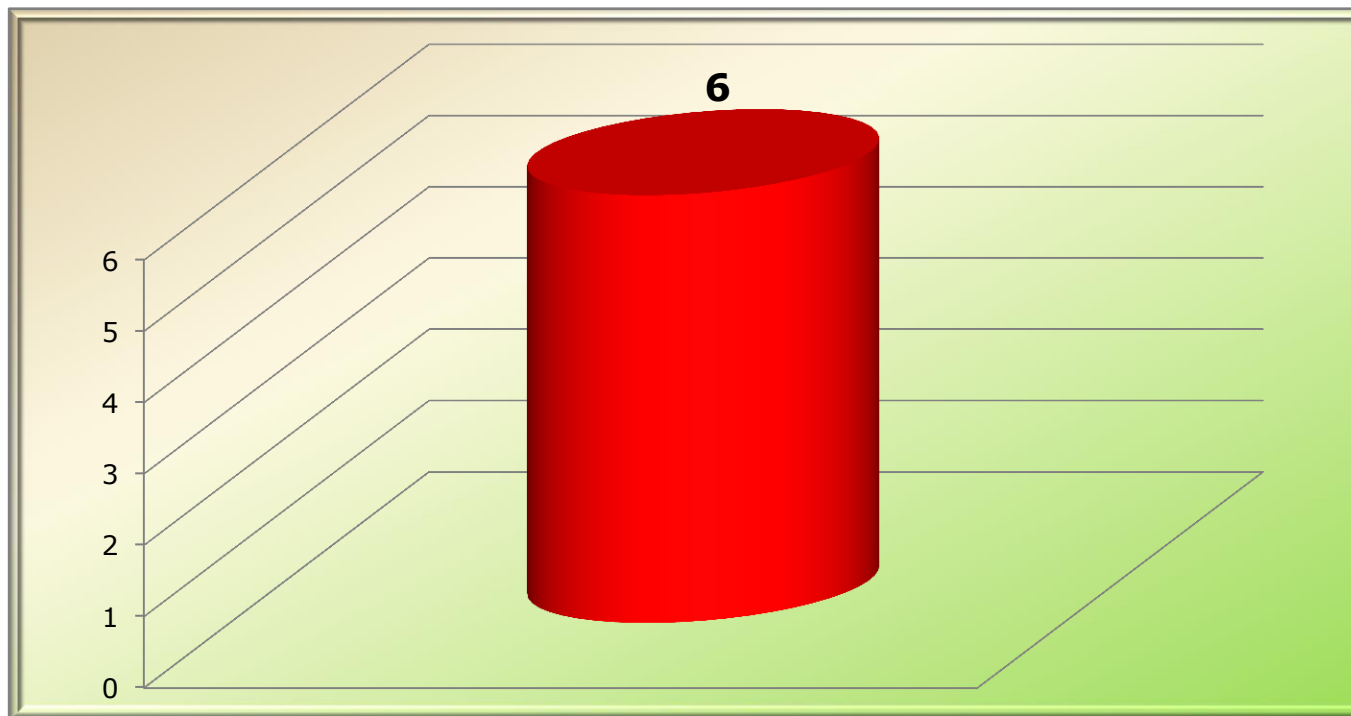


Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Janeiro de 2014 – Ouvidoria Geral do Município.



**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 Janeiro 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