

Pesquisa de Satisfação

Julho de 2013



Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 380 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 17 de julho à 16 de agosto de 2013

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

TAMANHO DA AMOSTRA: 105 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).

Tabela 1. Atendimento Sistema Municipal de Ouvidorias

Quantitativo de Atendimento no Sistema Municipal de Ouvidorias Julho de 2013	
Cidadãos atendidos no Sistema Municipal de Ouvidorias	380
Cidadãos pesquisados pela OGM	105

Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO e Pesquisa de Satisfação – Julho de 2013.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa



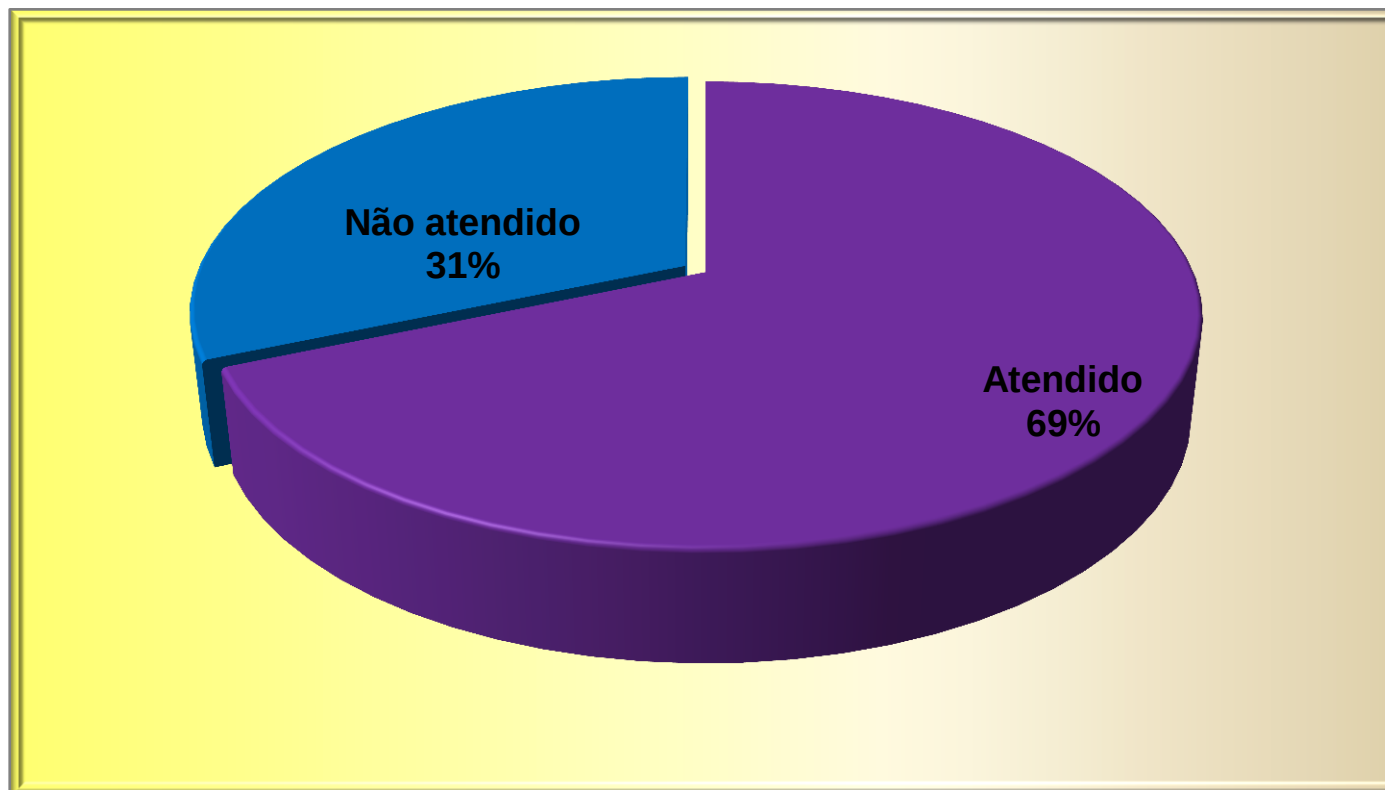
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO e Pesquisa de Satisfação Julho de 2013.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO**



Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT
www.cuiaba.mt.gov.br

Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação



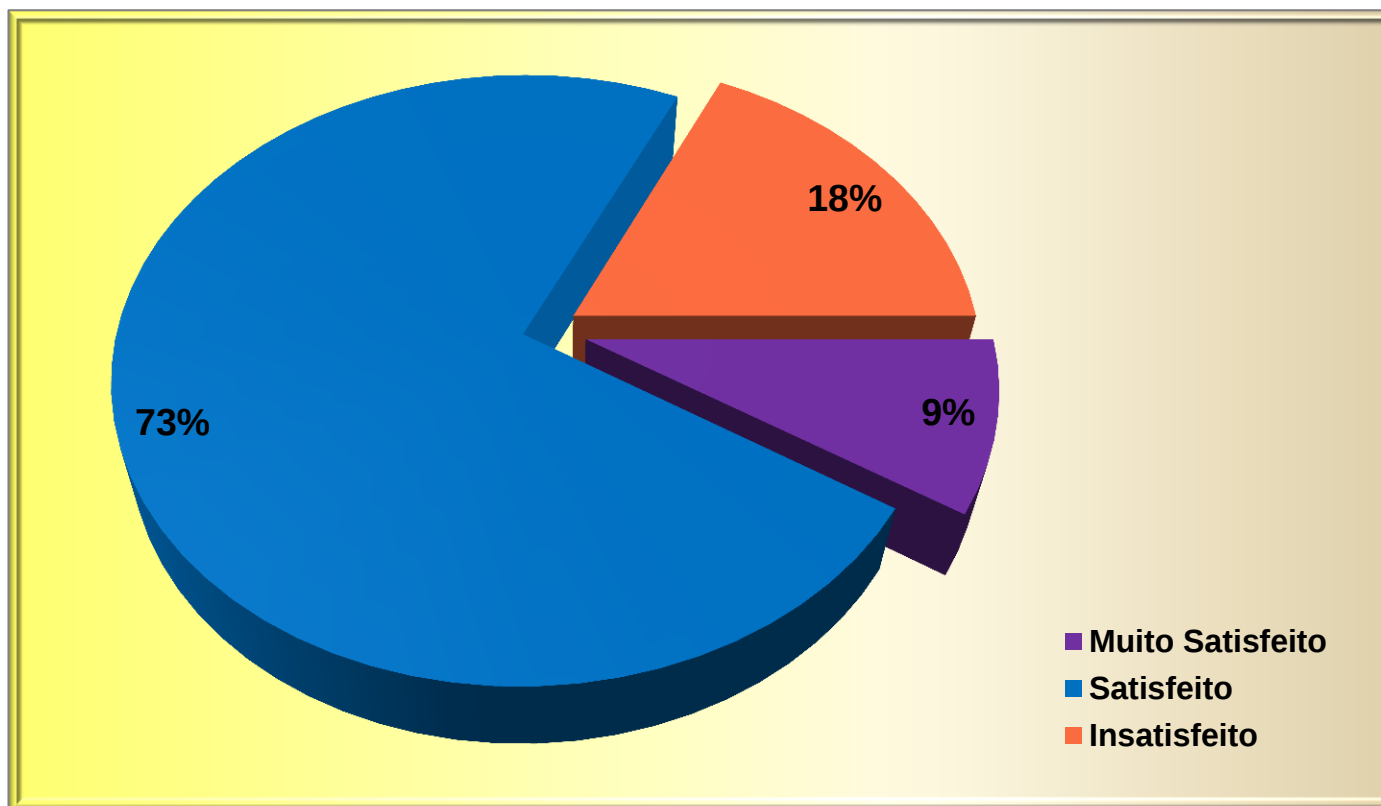
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Julho de 2013 Ouvidoria Geral do Município.

OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO



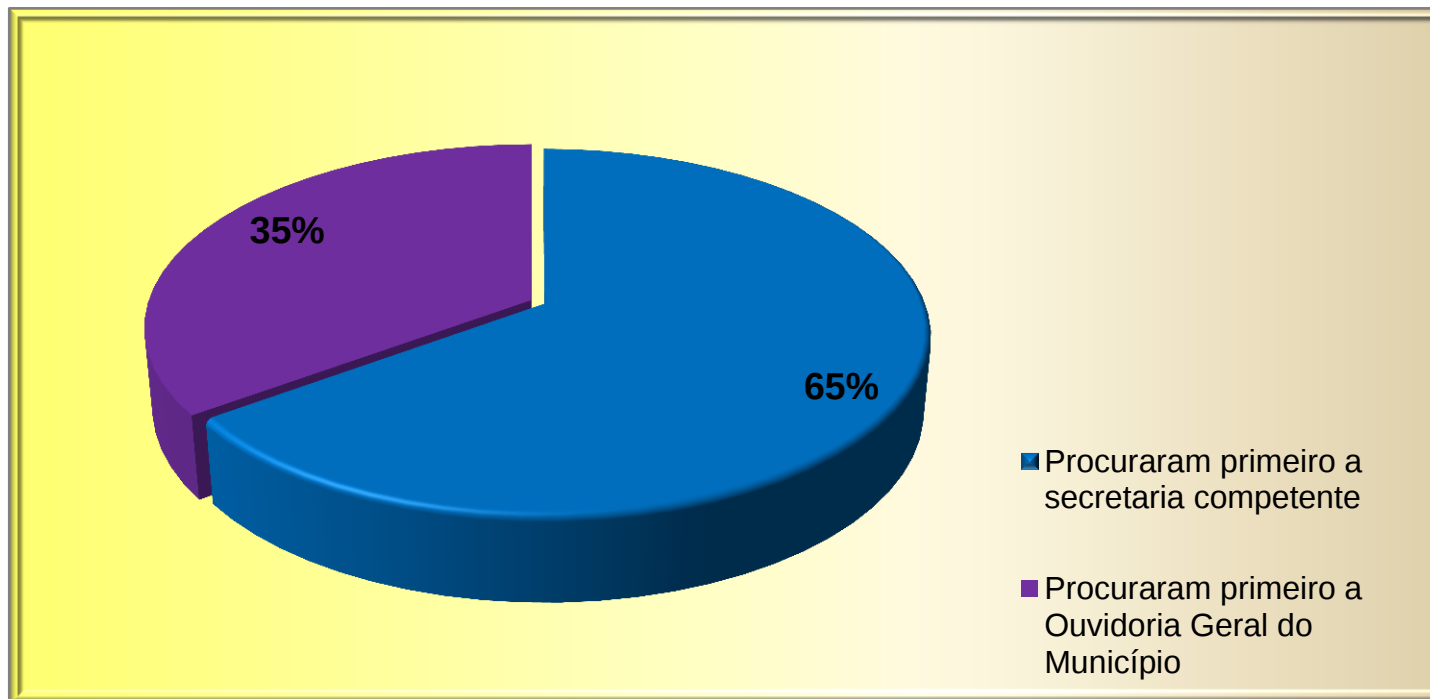
Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT
www.cuiaba.mt.gov.br

Gráfico 3. Satisfação do cidadão em relação a qualidade do serviço prestado à sua manifestação



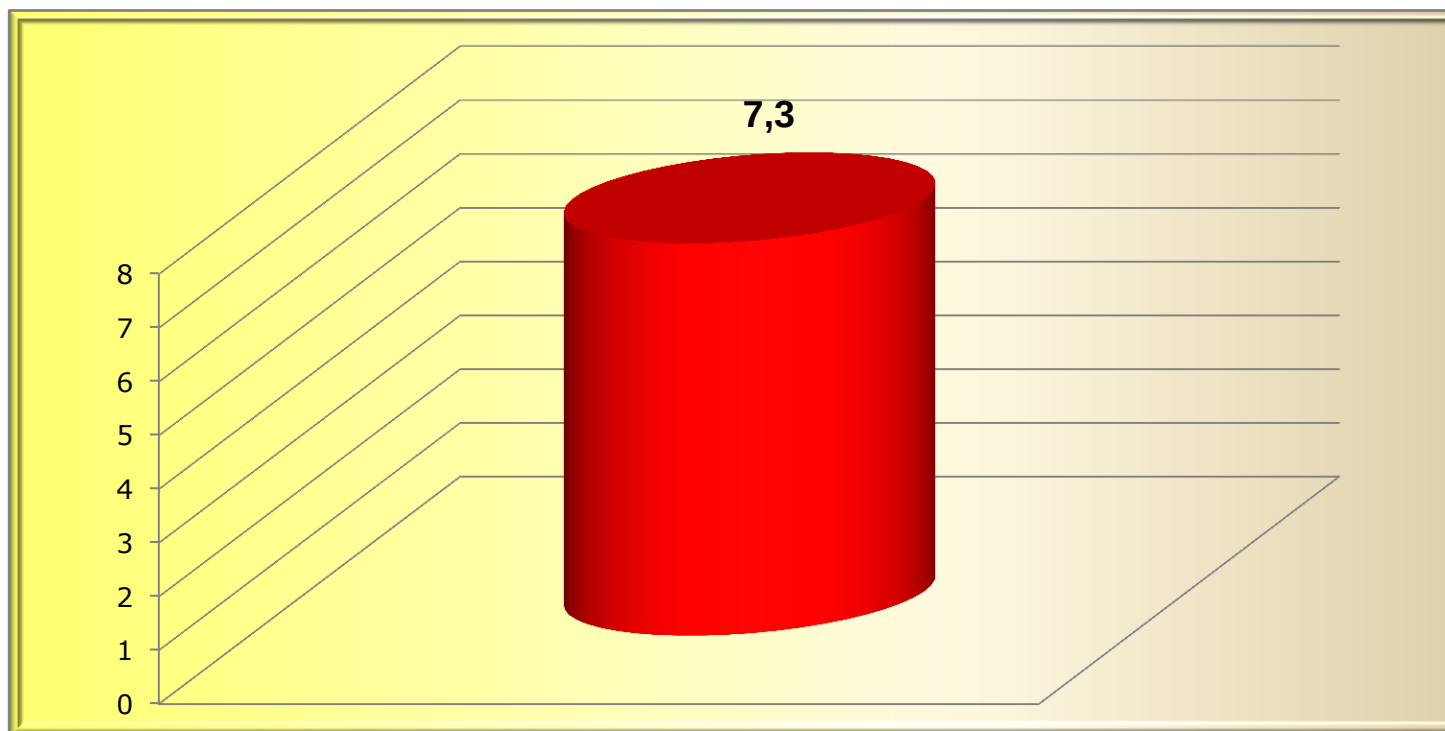
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Julho de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.

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 Julho de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.

Gráfico 5. Nota atribuída ao atendimento da Ouvidoria Geral do Município



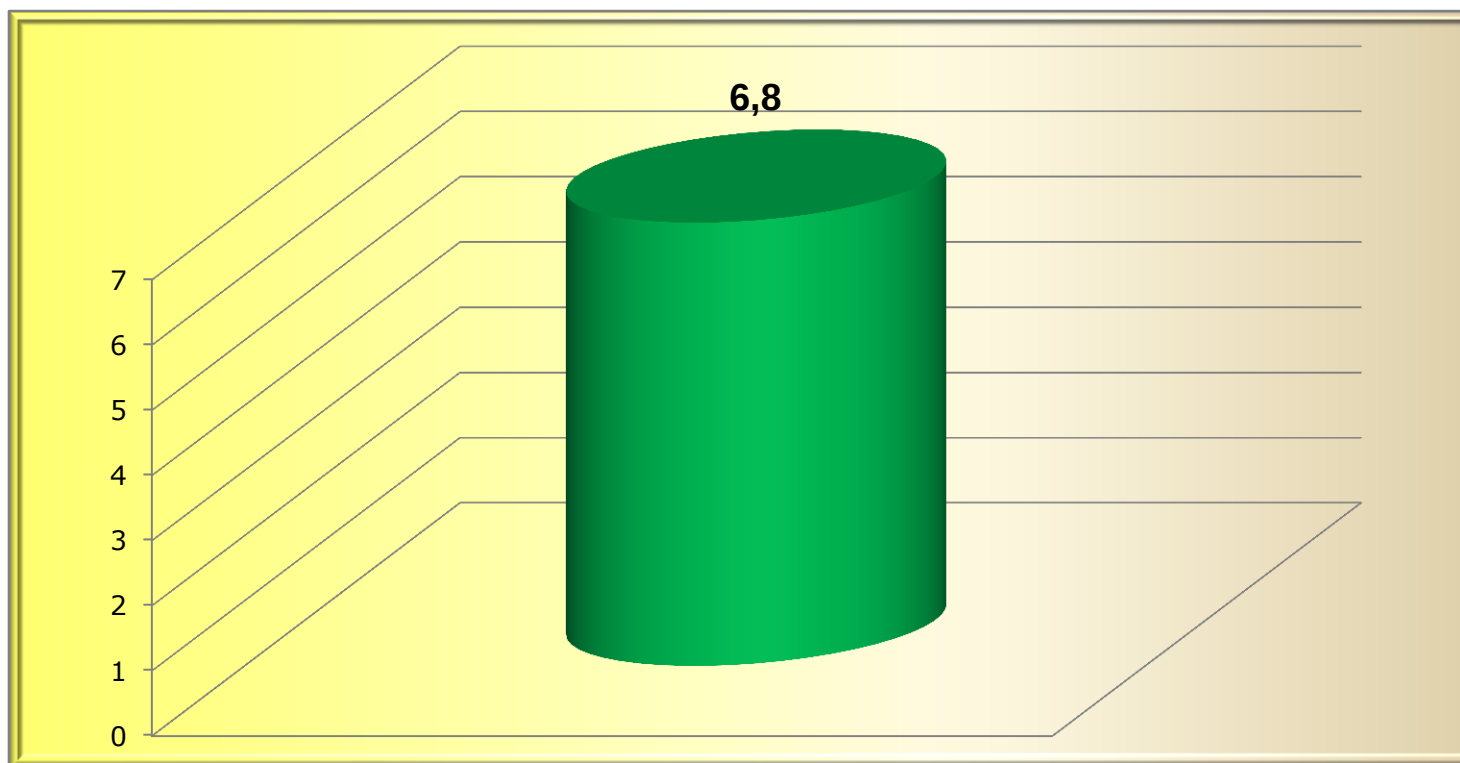
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Julho de 2013 - OGM.

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO**



Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT
www.cuiaba.mt.gov.br

Gráfico 6. Nota atribuída a administração da Prefeitura de Cuiabá



Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Julho de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.