

# Pesquisa de Satisfação

## Maio de 2013



# Pesquisa de Satisfação

<b>PÚBLICO ALVO:</b> 412 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias
<b>TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ:</b> 561.329 (IBGE – 2010)
<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO:</b> 28 de maio à 18 de junho de 2013
<b>TÉCNICA UTILIZADA:</b> Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone
<b>TAMANHO DA AMOSTRA:</b> 100 entrevistas
<b>MARGEM DE ERRO:</b> 5,0 pontos percentuais para mais ou para menos
<b>GRAU DE CONFIANÇA:</b> 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 Maio de 2013	
Cidadãos atendidos no Sistema Municipal de Ouvidorias	412
Cidadãos pesquisados pela OGM	100

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

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa**



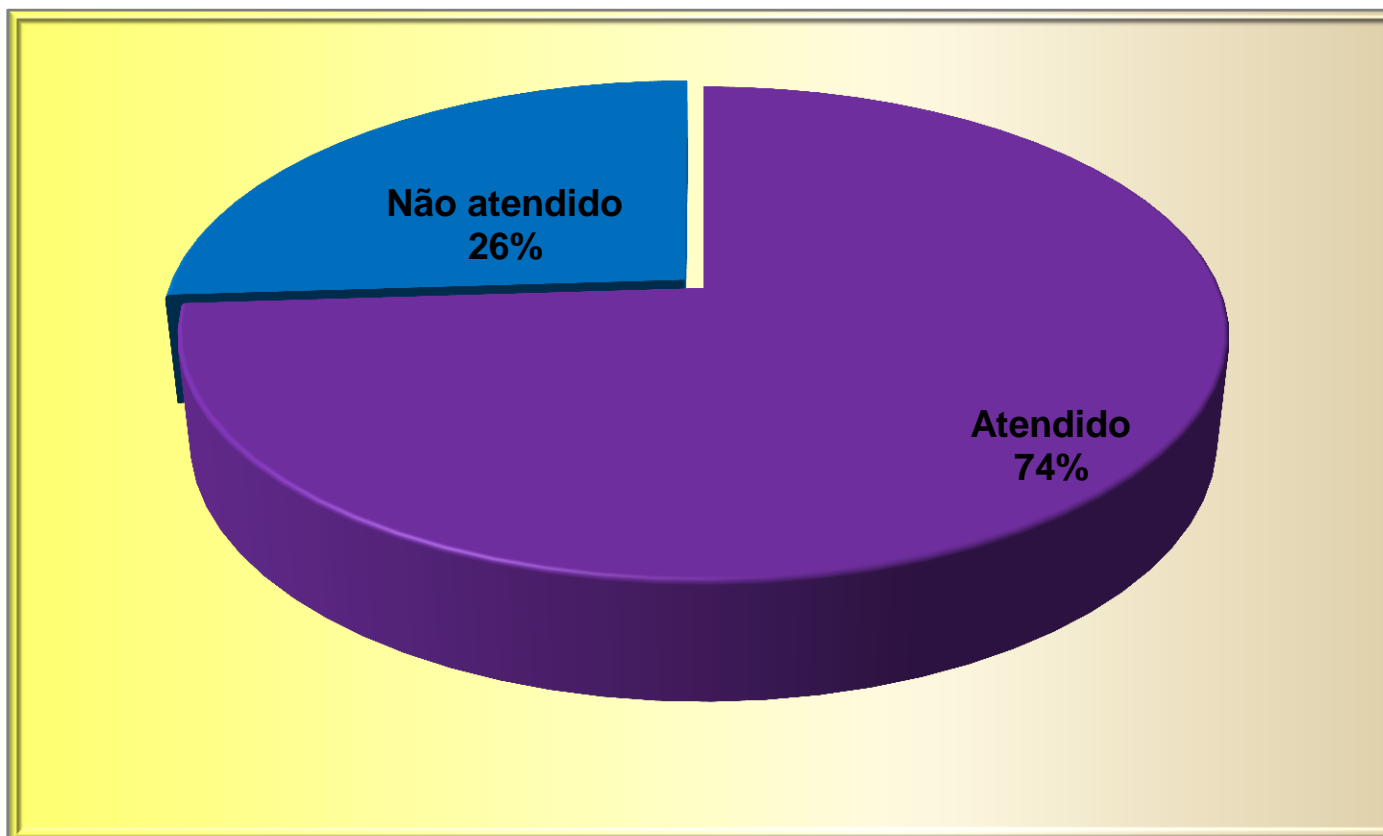
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO e Pesquisa de Satisfação – Maio de 2013.

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO**



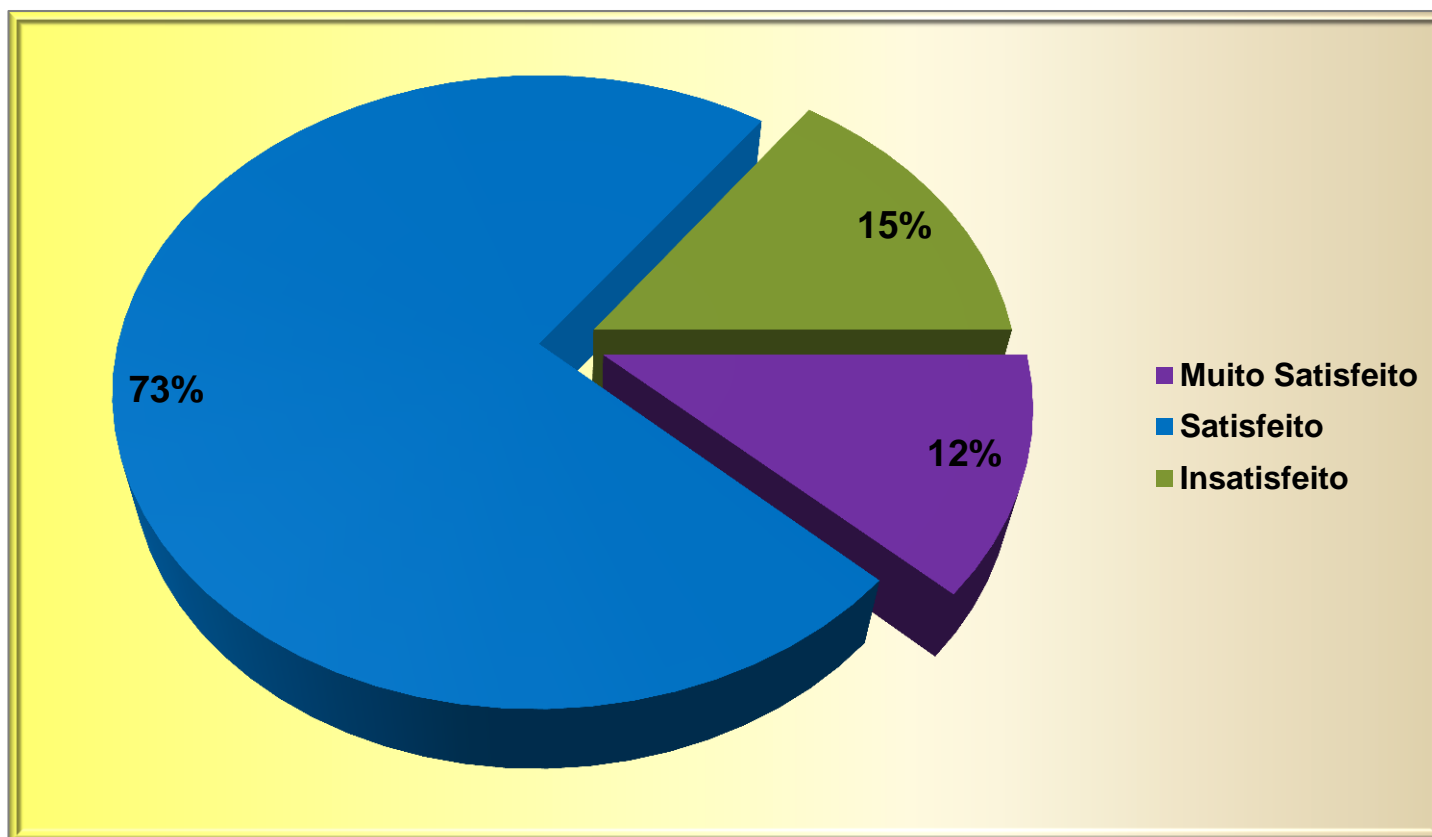
Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida  
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846  
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)

**Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação**



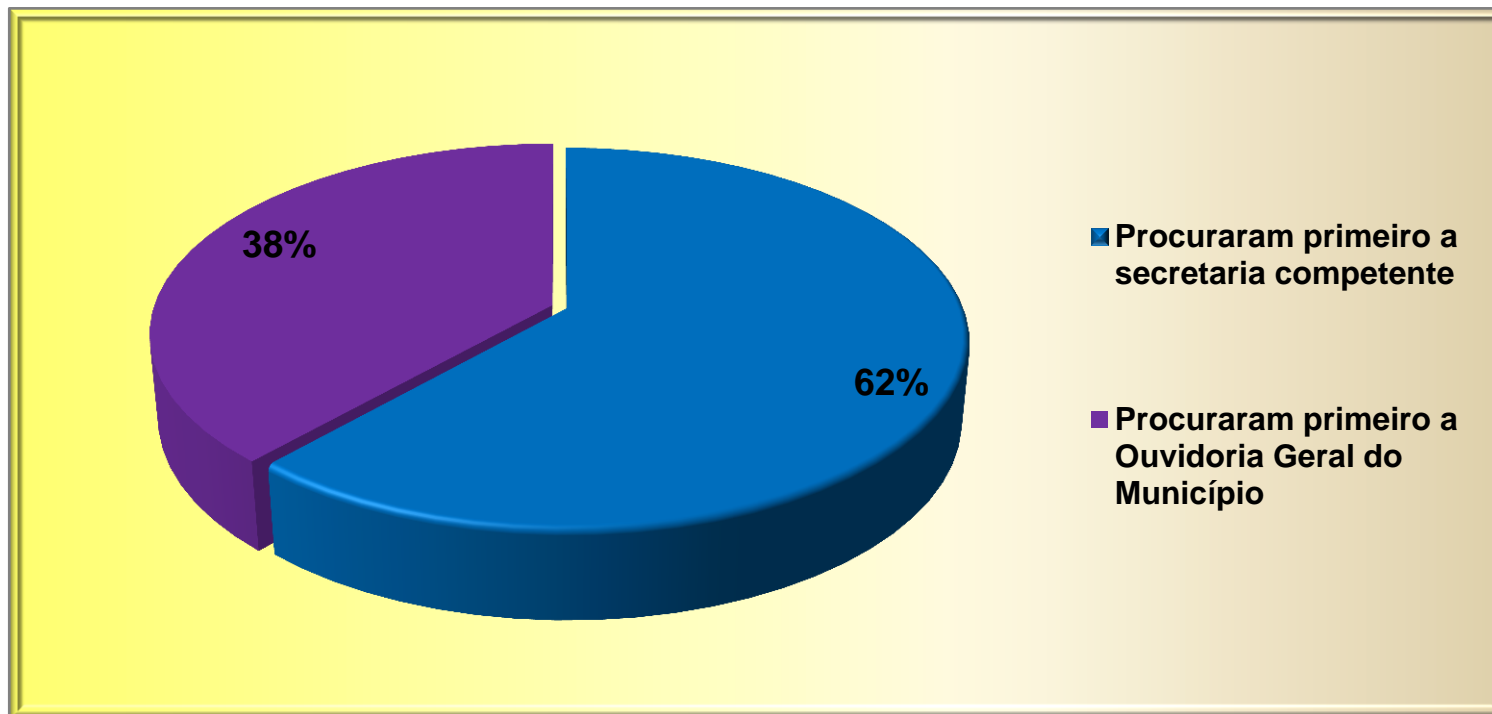
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2013 Ouvidoria Geral do Município.

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



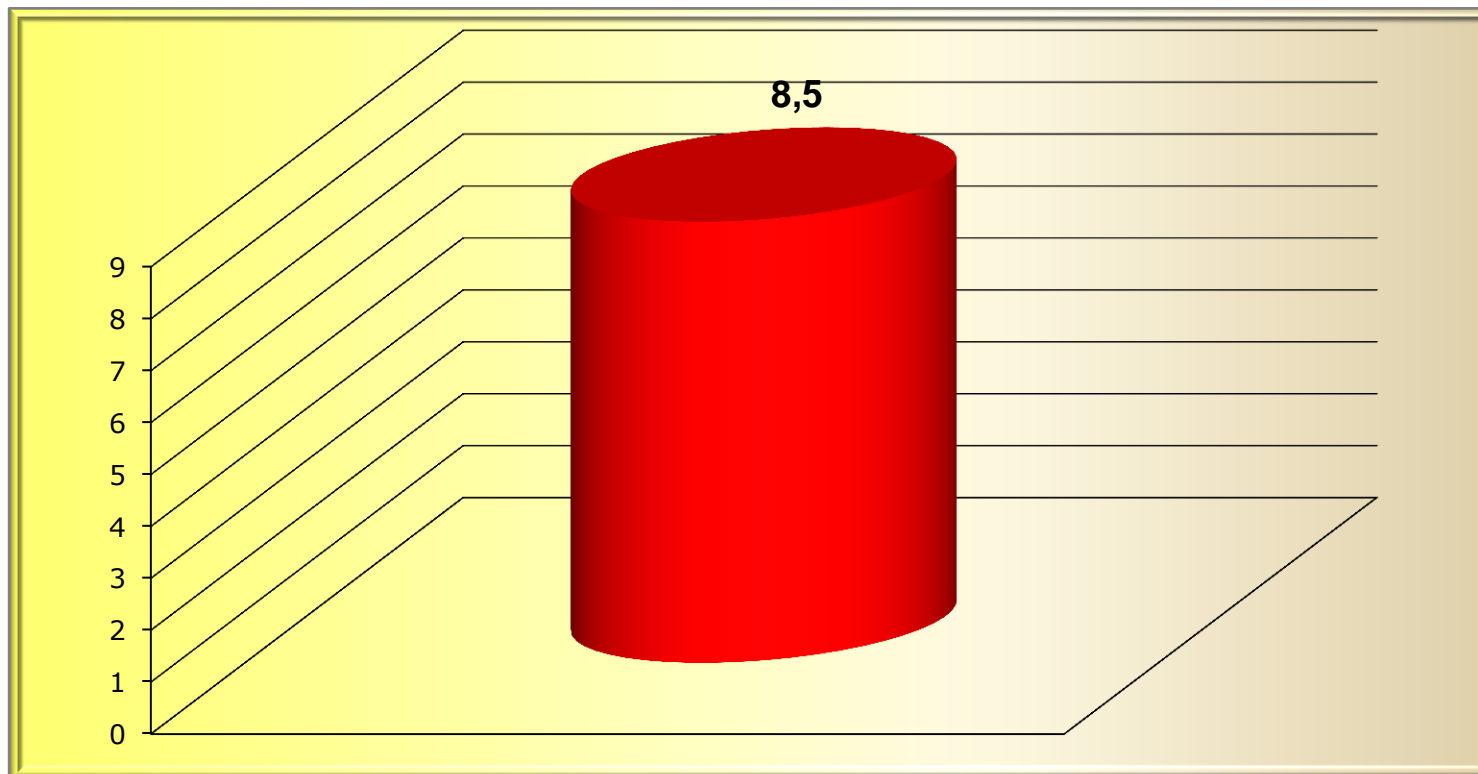
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.

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



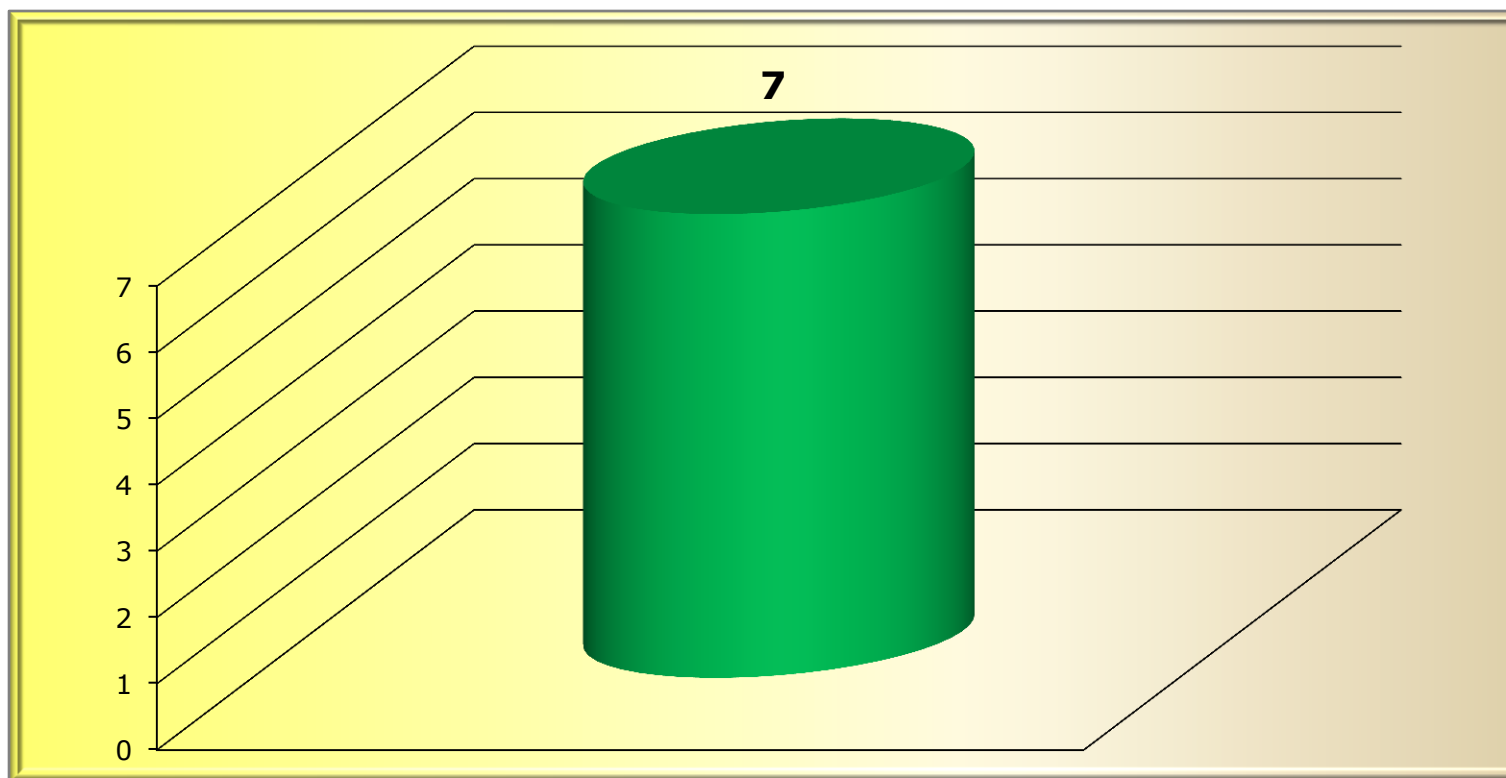
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.

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



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

**Gráfico 6. Nota atribuída a administração da Prefeitura de Cuiabá**



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