

Pesquisa de Satisfação

Maio de 2013



Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 412 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

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

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 28 de maio à 18 de junho de 2013

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

TAMANHO DA AMOSTRA: 100 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).

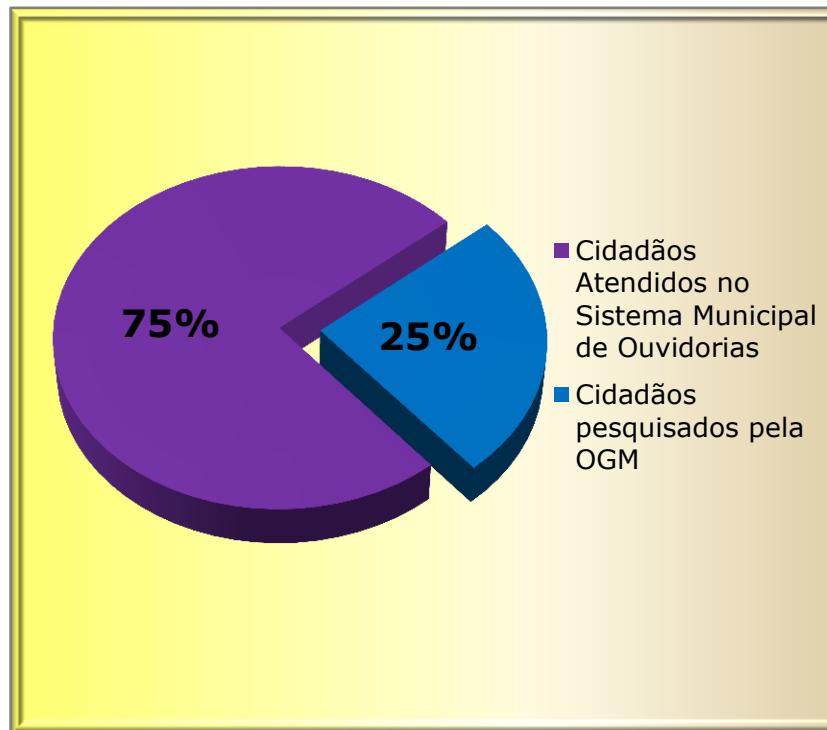


Tabela 1. Atendimento Sistema Municipal de Ouvidorias

Quantitativo de Atendimento no Sistema Municipal de Ouvidorias 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.

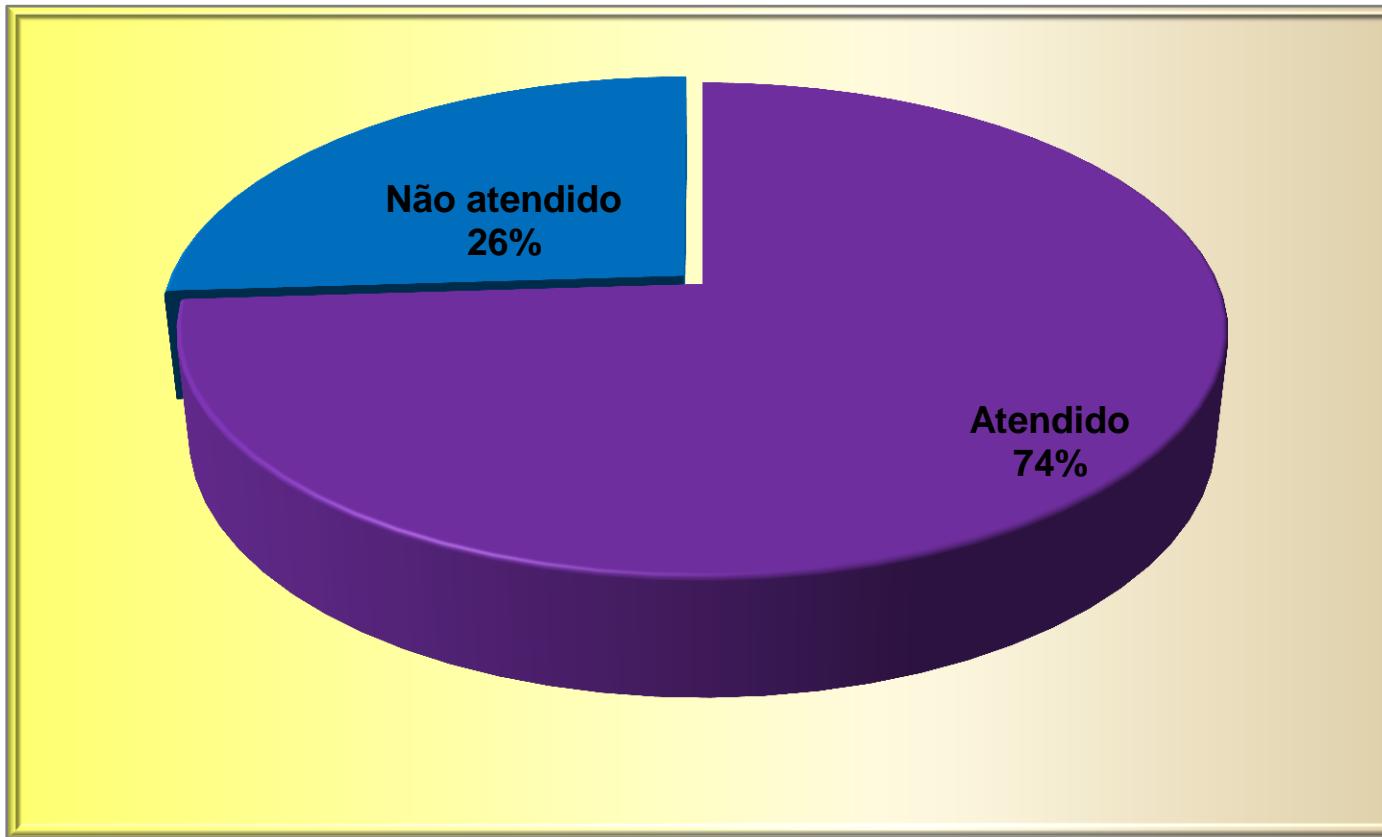
Gráfico 1. Percentual da Pesquisa



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



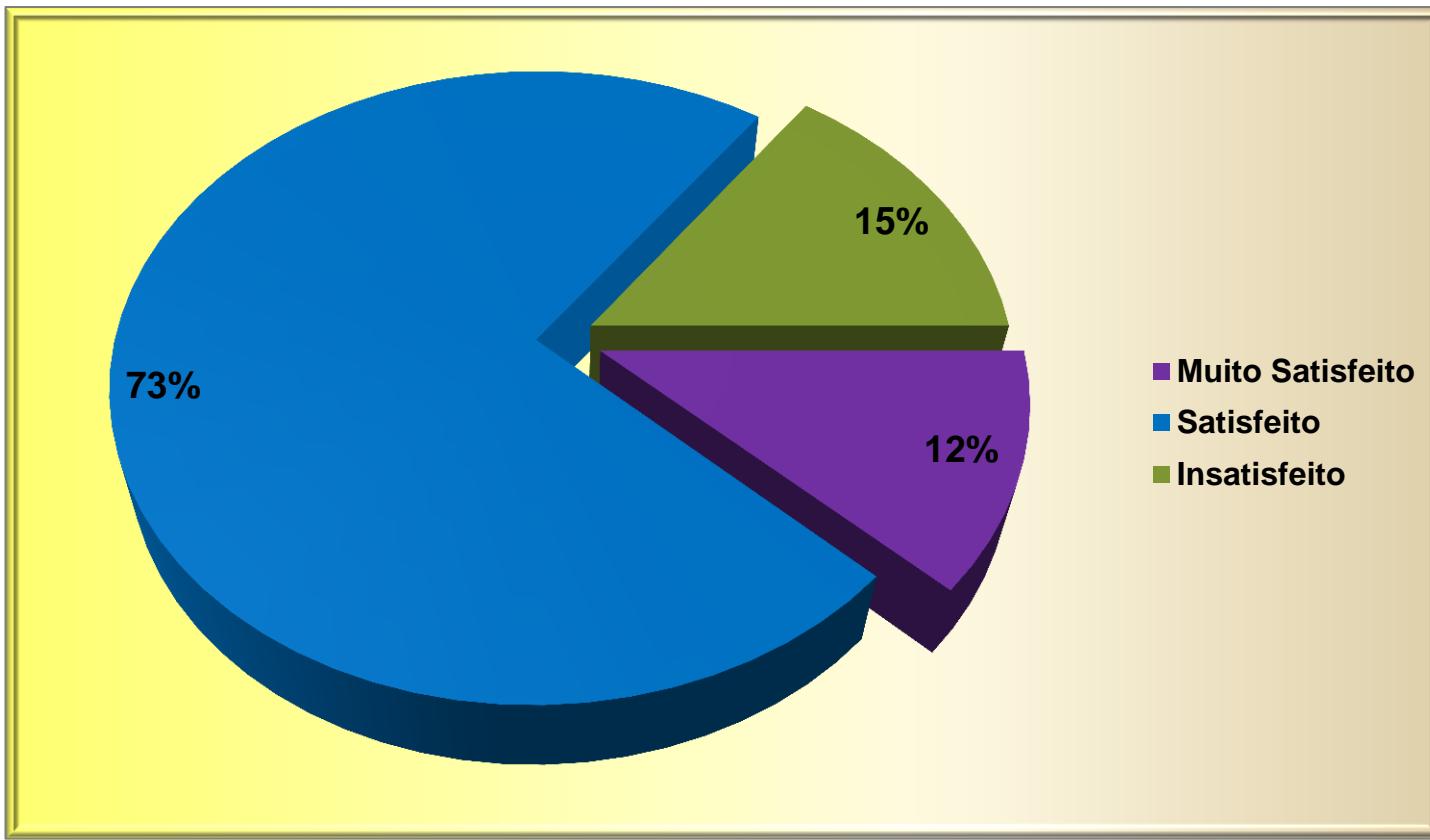
Gráfico 2. Percentual de atendimento à manifestação



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



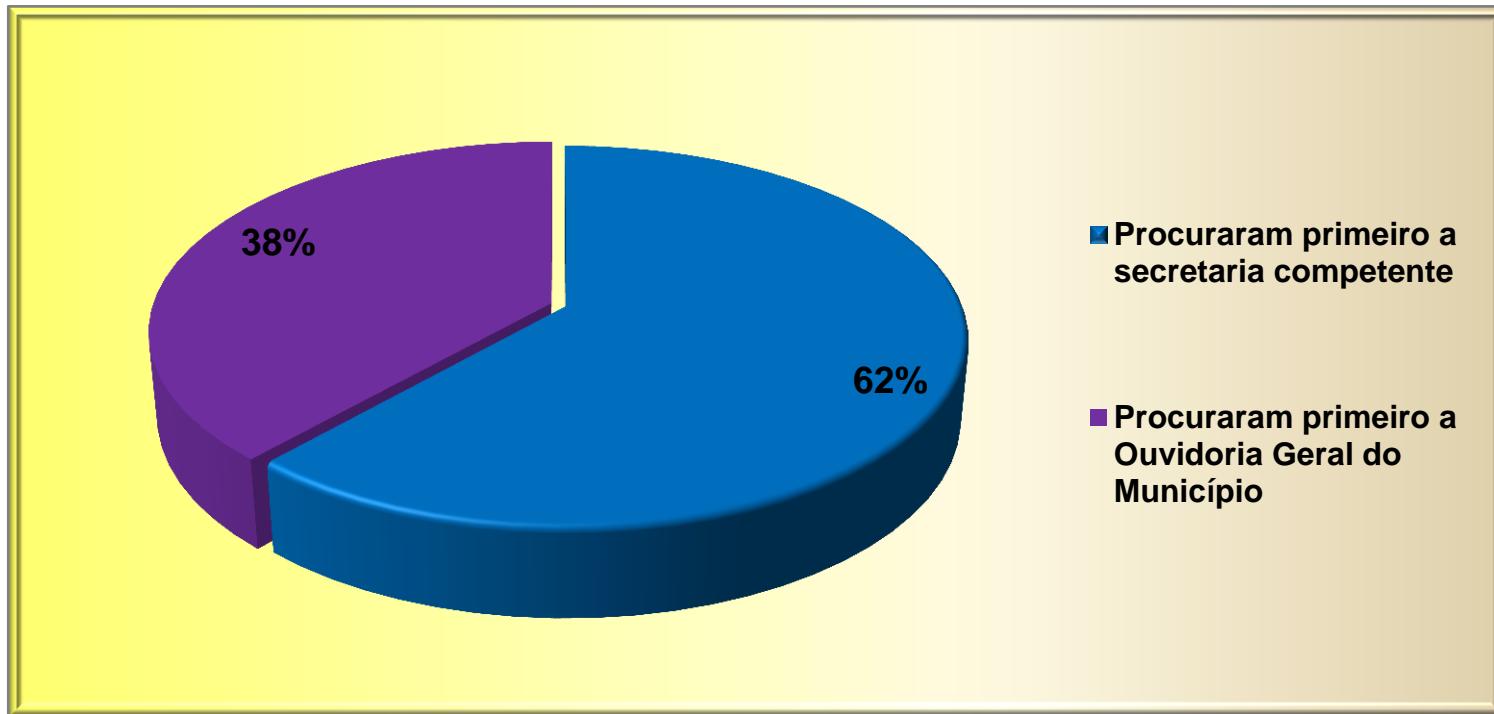
Gráfico 3. Satisfação do cidadão em relação a qualidade do serviço prestado à sua manifestação



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

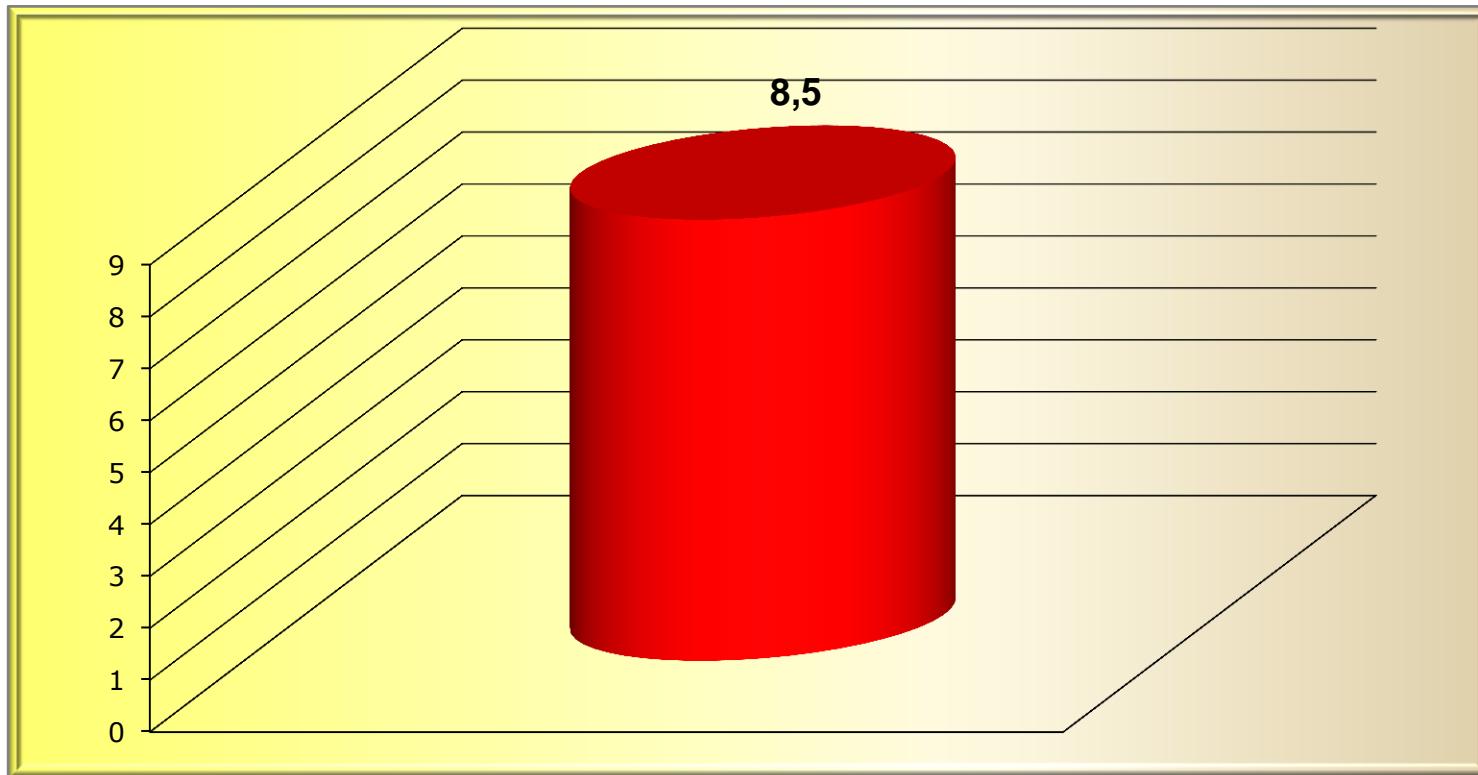


Gráfico 4. Percentual de cidadãos que procuraram a secretaria competente antes de procurar a Ouvidoria Geral do Município



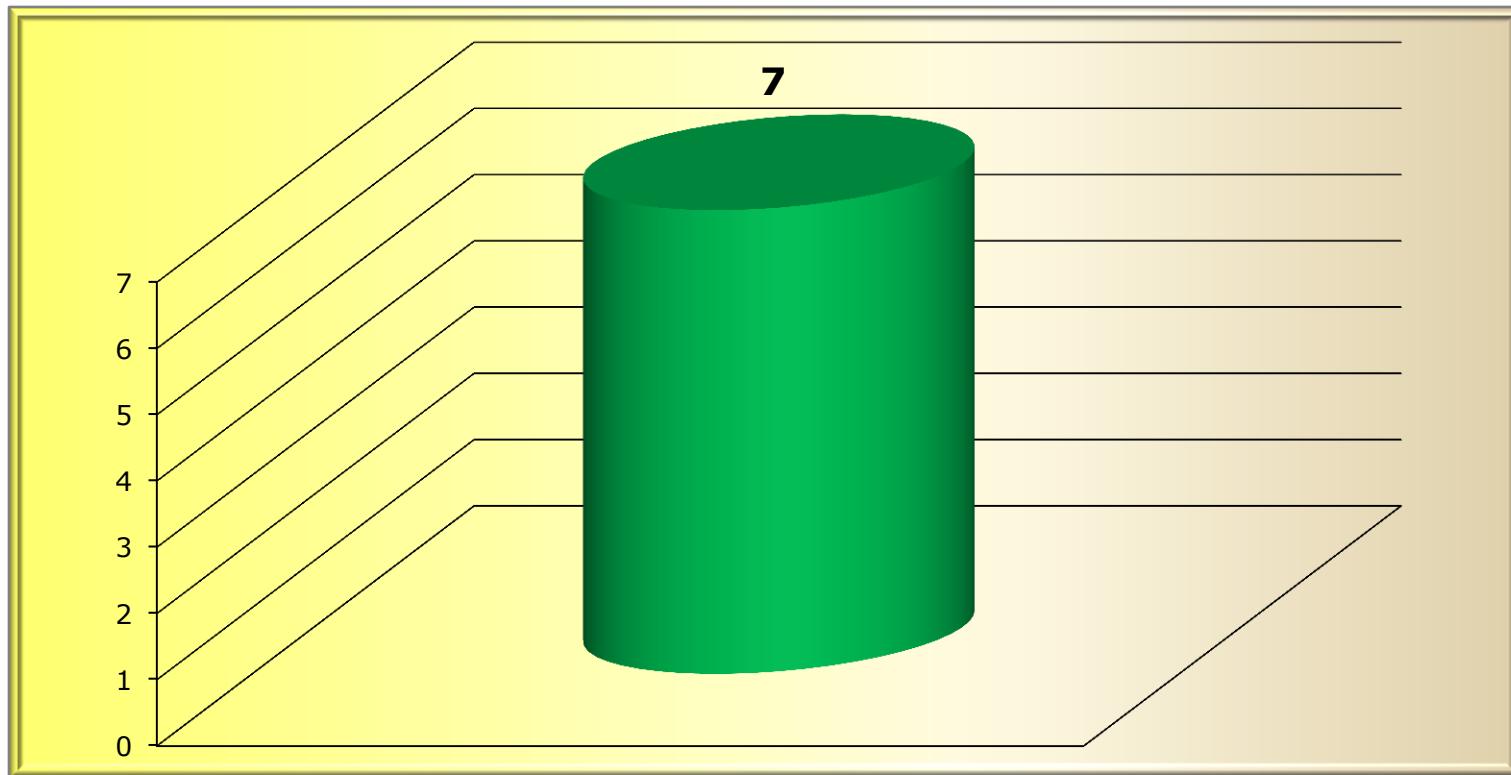
Fonte: Dados levantados por meio de Pesquisa de Satisfação em Maio de 2013 – Ouvidoria Geral do Município.

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.

