

Pesquisa de Satisfação

ABRIL de 2017



**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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



Pesquisa de Satisfação

PÚBLICO ALVO: 365 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias

TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ: 580.489 (IBGE – 2015)

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 01 de abril a 30 de abril de 2017

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone

TAMANHO DA AMOSTRA: 161 entrevistas

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**

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

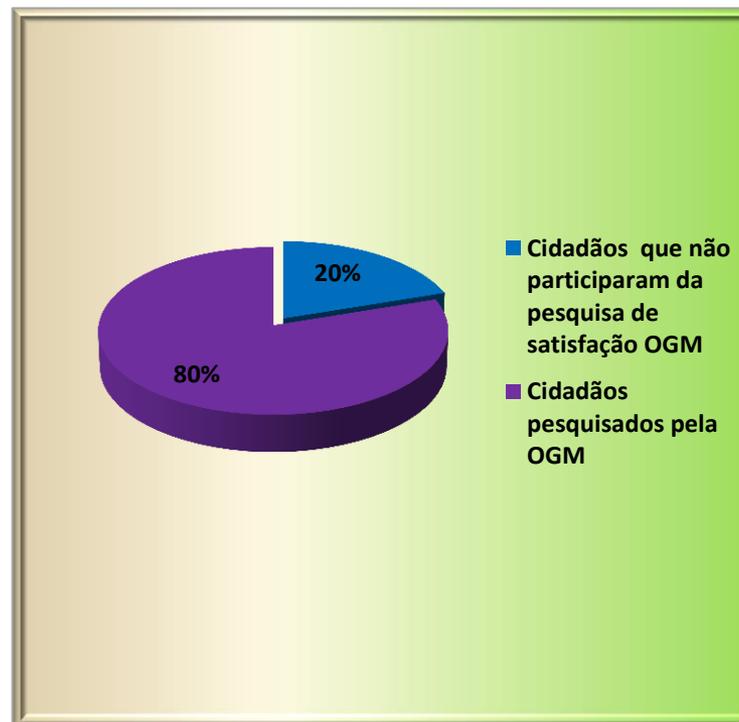


Tabela 1. Quantitativo de cidadãos no Sistema Municipal de Ouvidorias.

| Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Abril de 2017 | |
|--|-----|
| Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias | 365 |
| Cidadãos pesquisados pela OGM | 161 |

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Abril de 2017.

Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Abril de 2017.

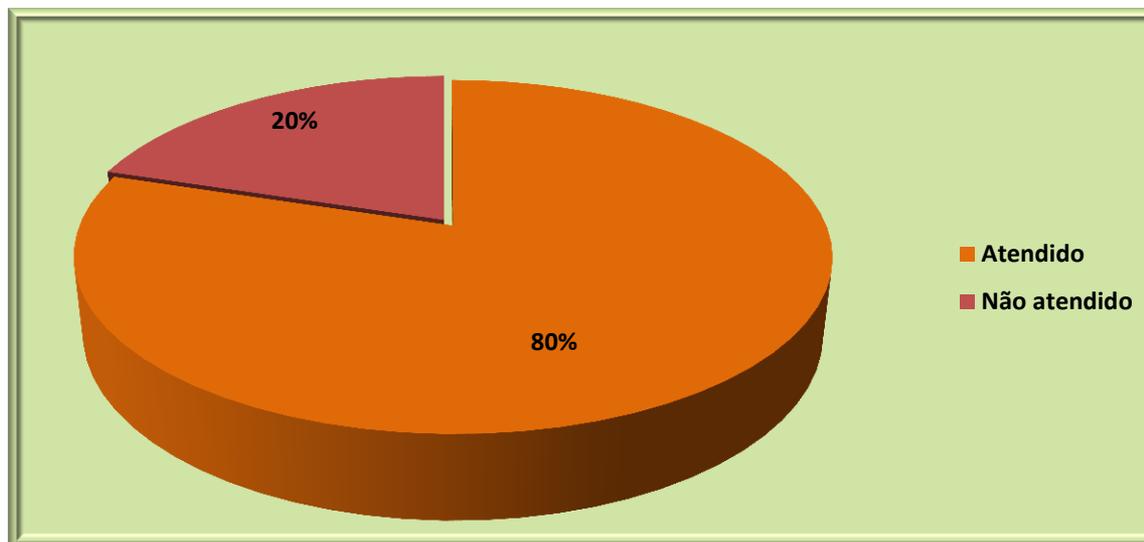


**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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 abril de 2017 Ouvidoria Geral do Município.

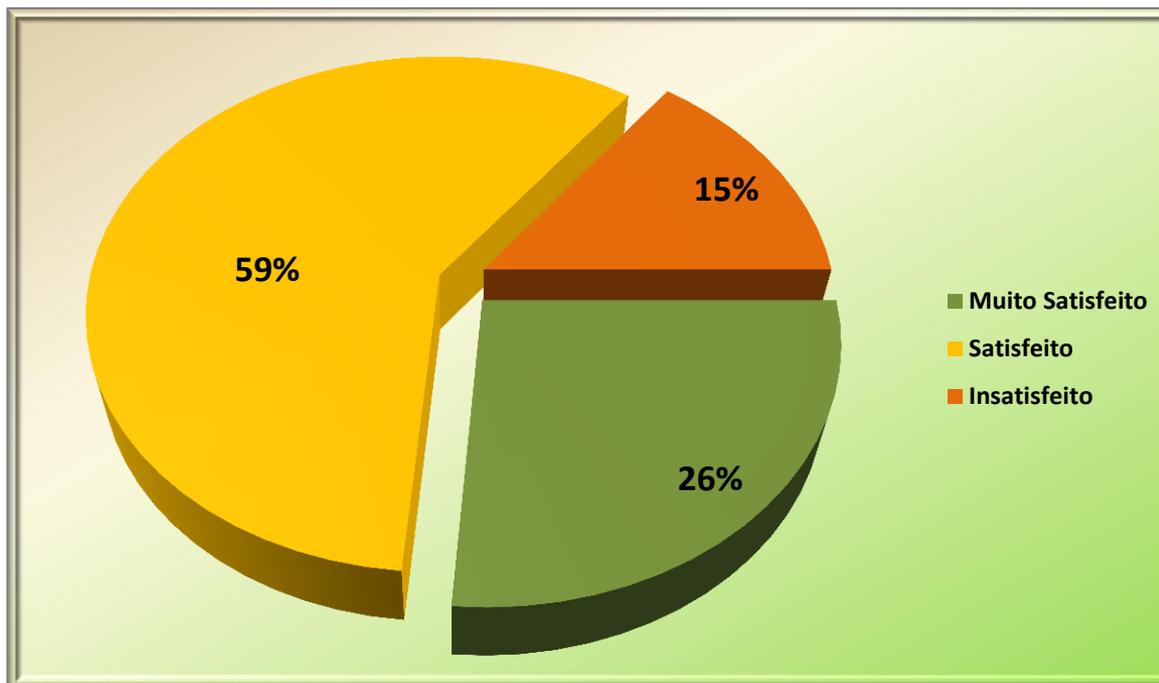


**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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 abril de 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

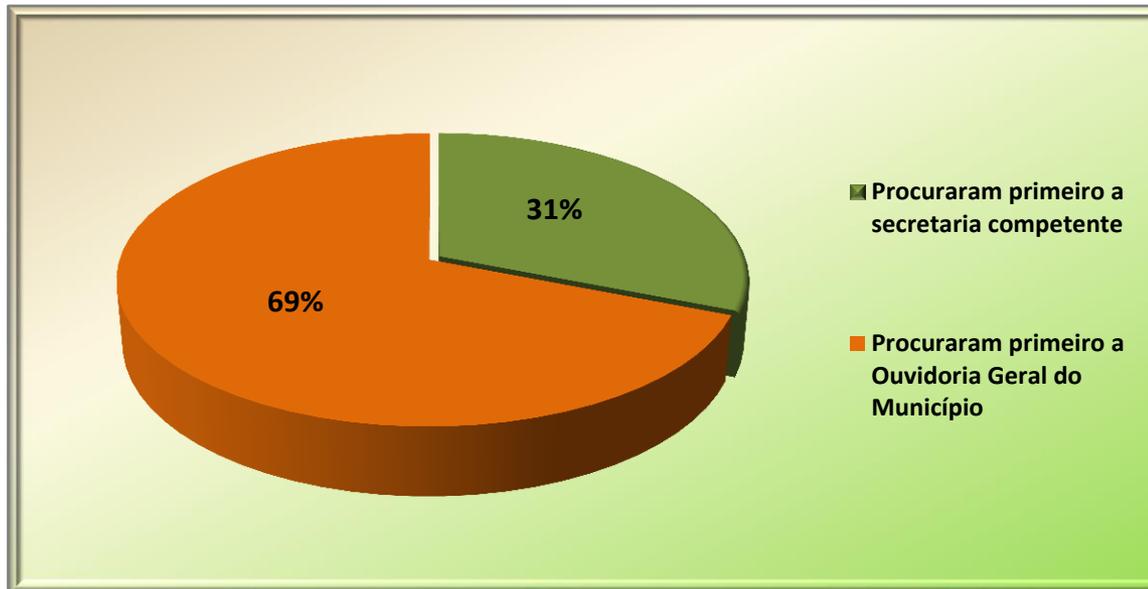


**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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 abril de 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

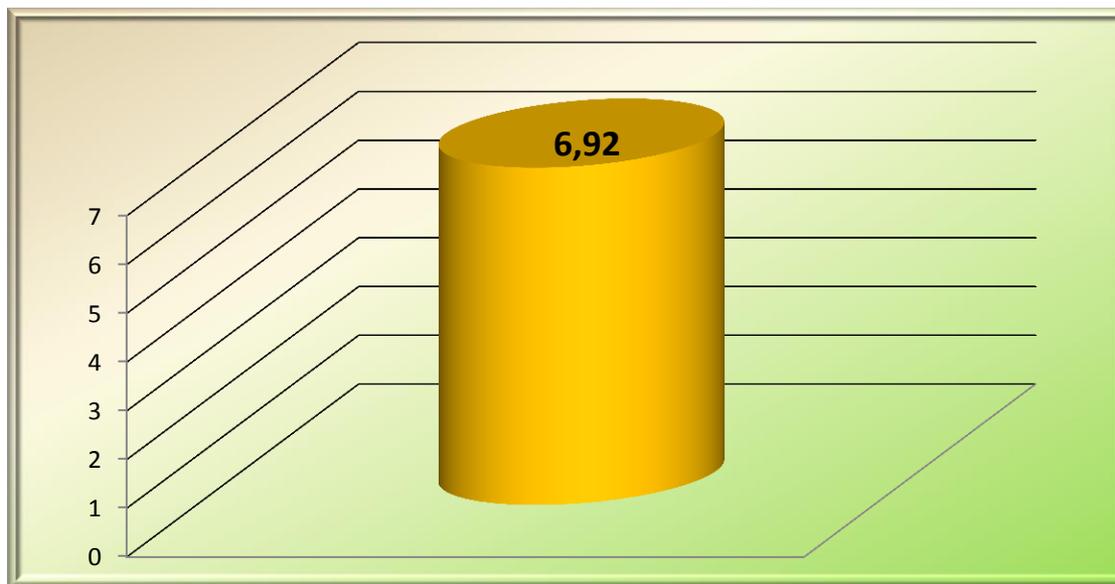


**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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 abril de 2017 - OGM.



**OUVIDORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

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