

# Pesquisa de Satisfação

## Janeiro 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](mailto:ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br)  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)



# Pesquisa de Satisfação

<b>PÚBLICO ALVO:</b> 206 Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias
<b>TOTAL DA POPULAÇÃO DE CUIABÁ:</b> 580.489 (IBGE – 2015)
<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO:</b> 01 de janeiro a 31 de janeiro de 2017
<b>TÉCNICA UTILIZADA:</b> Quantitativa, probabilística, sistemática via telefone
<b>TAMANHO DA AMOSTRA:</b> 73 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).



**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

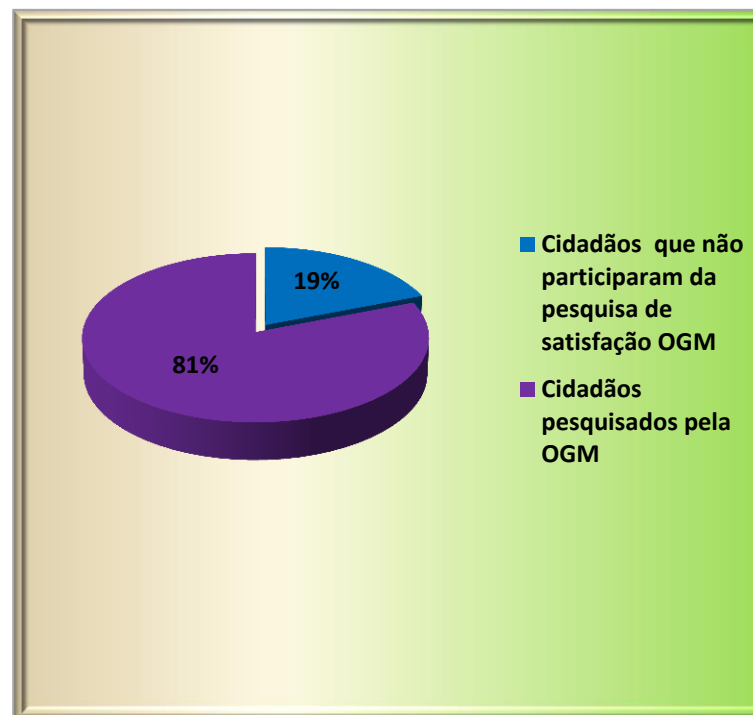


**Tabela 1. Quantitativo de cidadãos no Sistema Municipal de Ouvidoria.**

Quantitativo de Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias Janeiro de 2017	
Cidadãos que procuraram o Sistema Municipal de Ouvidorias	206
Cidadãos pesquisados pela OGM	73

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Janeiro de 2017.

**Gráfico 1. Percentual da Pesquisa.**



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Janeiro de 2017.

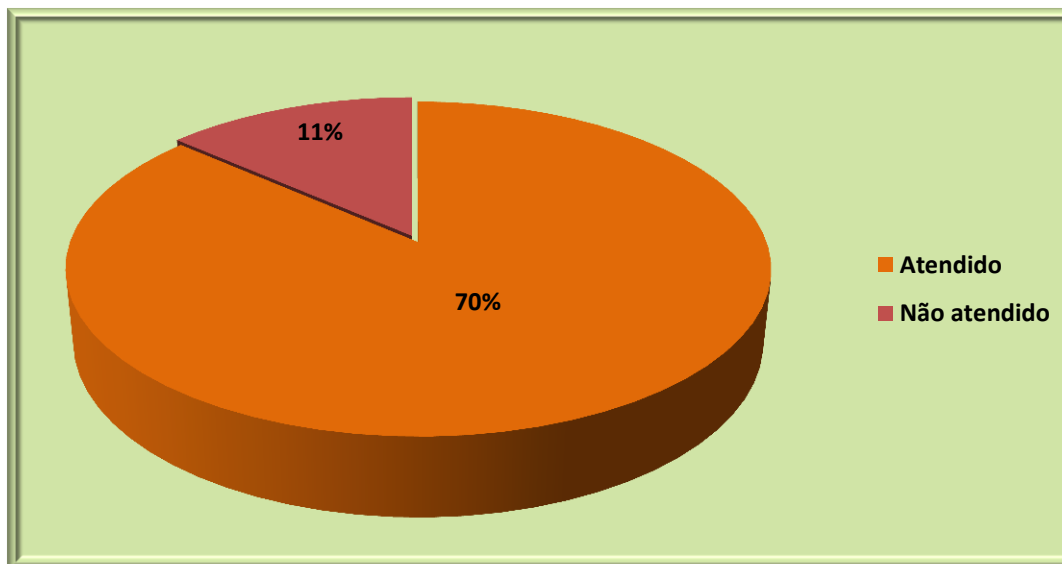


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 janeiro de 2017 Ouvidoria Geral do Município.

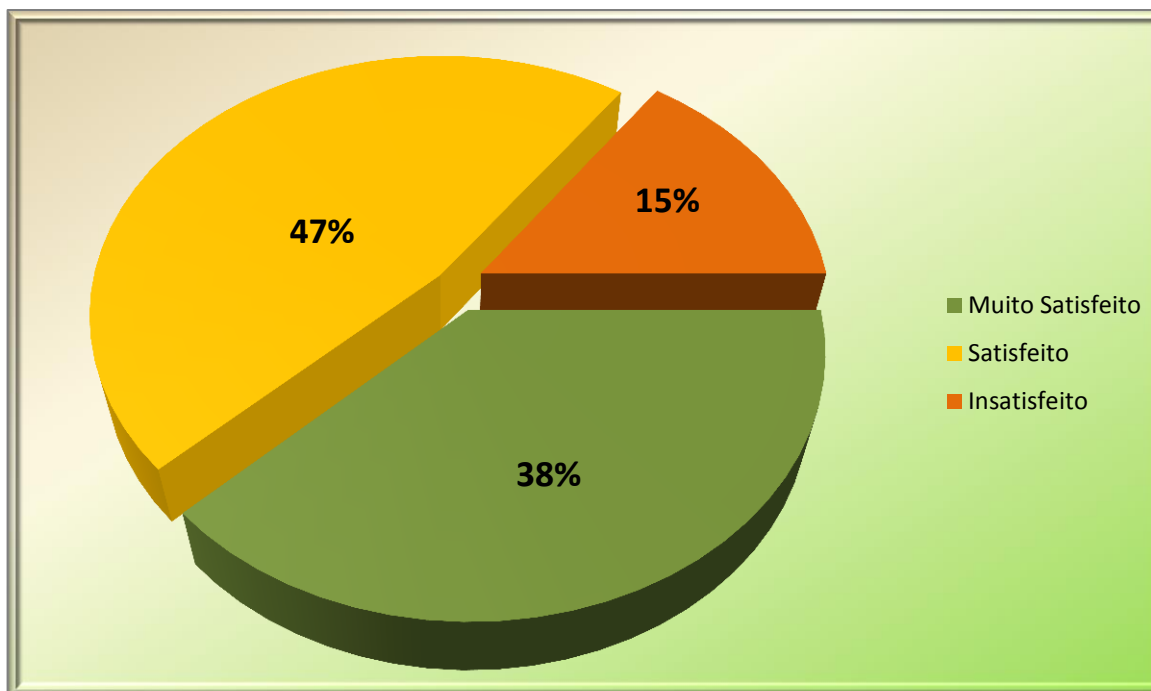


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

Praça Alencastro, 158 - 5º andar – Centro  
Fone: **0800 645 0156**  
Cep: 78005-906 – Cuiabá-MT  
[ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br](mailto:ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br)  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://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 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

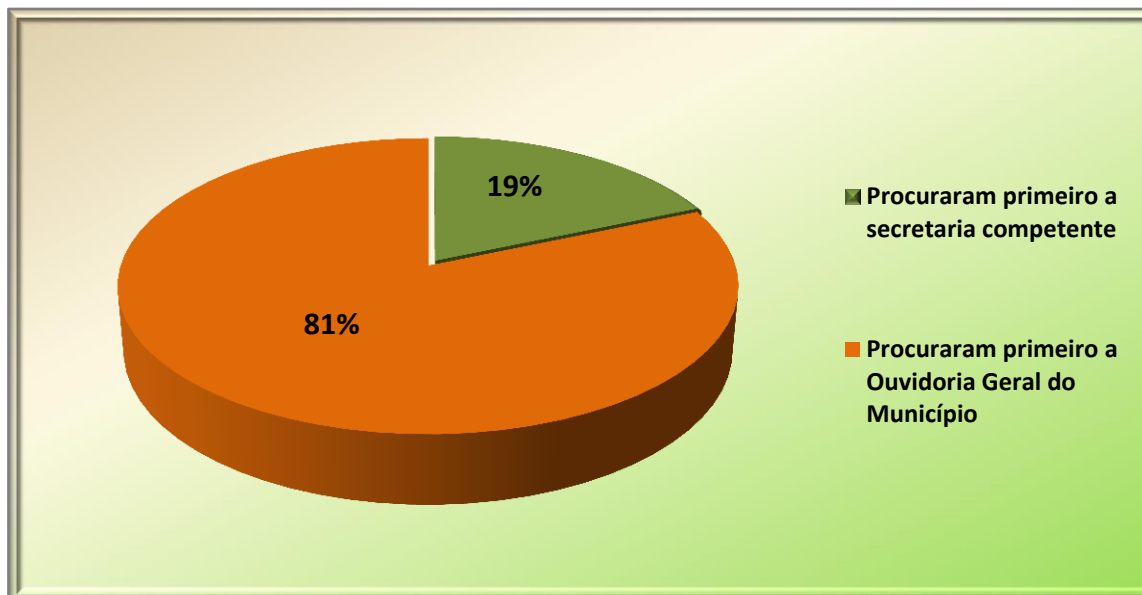


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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 janeiro de 2017 – Ouvidoria Geral do Município.

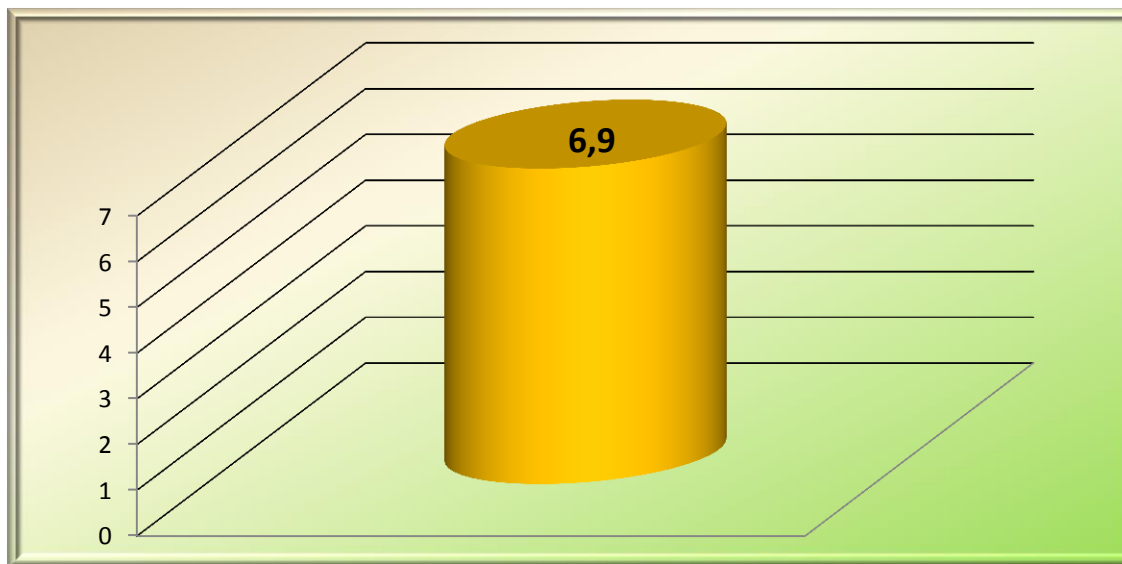


**OUVIDORIA  
GERAL DO  
MUNICÍPIO**

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](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 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](http://www.cuiaba.mt.gov.br)