

Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais





OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE MINAS GERAIS

Pesquisa de Satisfação do Cidadão no Momento do Atendimento

Metodologia e Dados Estatísticos

» Jan a Dez. /2010

A metodologia da pesquisa sobre o Índice de Satisfação do Cidadão representa o grau de satisfação do cidadão quando do atendimento presencial e telefônico oferecido na Ouvidoria Geral do Estado. Foi mensurado através de pesquisa diária junto ao manifestante, após o registro da manifestação. Para efeito de pontuação, usou-se a escala de pontos e os conceitos: (4) ótimo, (3) bom, (2) regular e (1) ruim.

Para a pesquisa presencial, foi distribuído formulário de pesquisa de satisfação para que o manifestante, ao término do registro da manifestação, preenche-o e deposite-o em urna, na sede da Ouvidoria Geral do Estado e ao final do expediente, recolhido e mensurado.

A pesquisa telefônica foi medida através das manifestações identificadas e coube à coordenação da Diretoria de Atendimento ligar para os manifestantes e realizar a pesquisa de satisfação.

A seguir tabela e evolução da pesquisa de avaliação.



**OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Tabela 1 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão no Momento do Atendimento

Tipo de Atendimento	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Acumulado Jan a Dez 2010
Atendimento Presencial	52	60	58	59	52	48	65	50	35	45	36	28	588
Atendimento Telefônico	94	90	100	54	63	68	67	95	79	55	39	49	853
Total Atendimento	146	150	158	113	115	116	132	145	114	100	75	77	1441
Índice de Satisfação %	99,75	100	99,75	99,75	98	86,29	98,25	96,25	95	98,38	99,00	97,50	98,50

Índice de Satisfação Acumulado no Período: **98,50%**

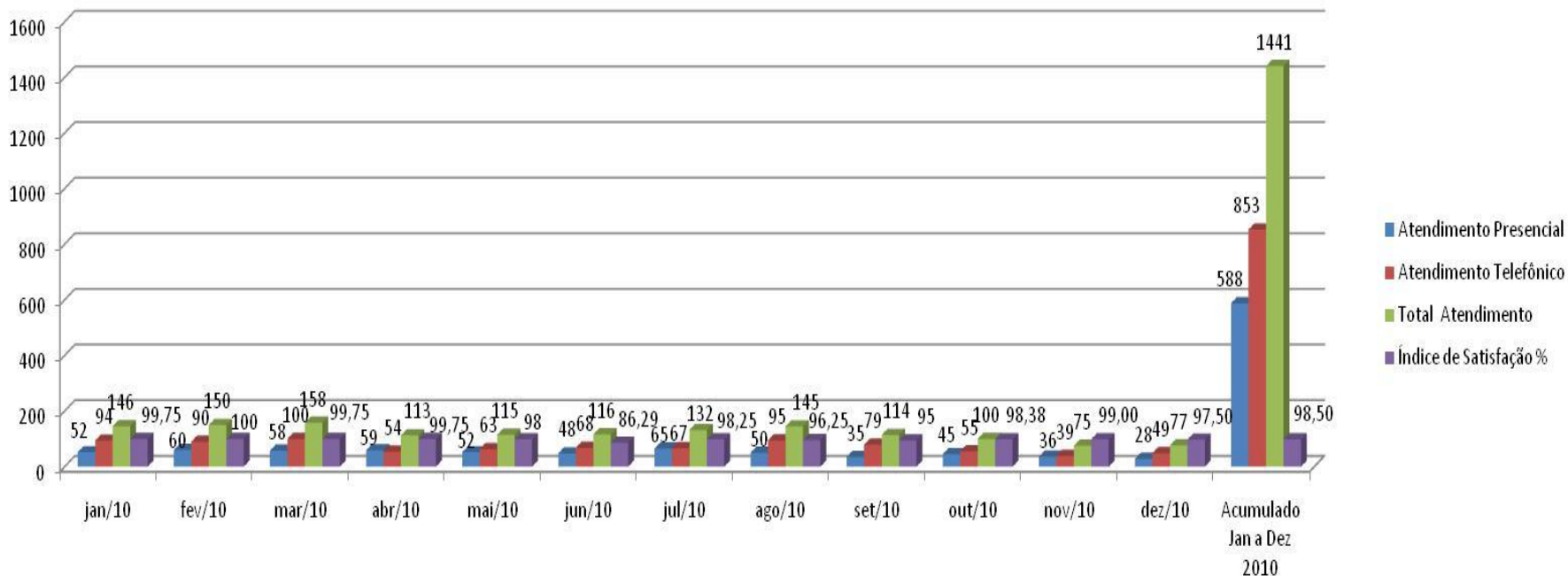
Fonte: OGE/SATE/Diretoria de Atendimento - Período: Jan a Dez/10

Nota: 1. Esse indicador não contempla as manifestações anônimas.



**OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Gráfico 1 – Evolução da Pesquisa de Satisfação do Cidadão no Momento do Atendimento



Fonte: OGE/SATE/Diretoria de Atendimento - Período: Jan a Dez/10