

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025

OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2025

WALCIRCLEY DA SILVA ALCANTARA
Ouvidor-Geral

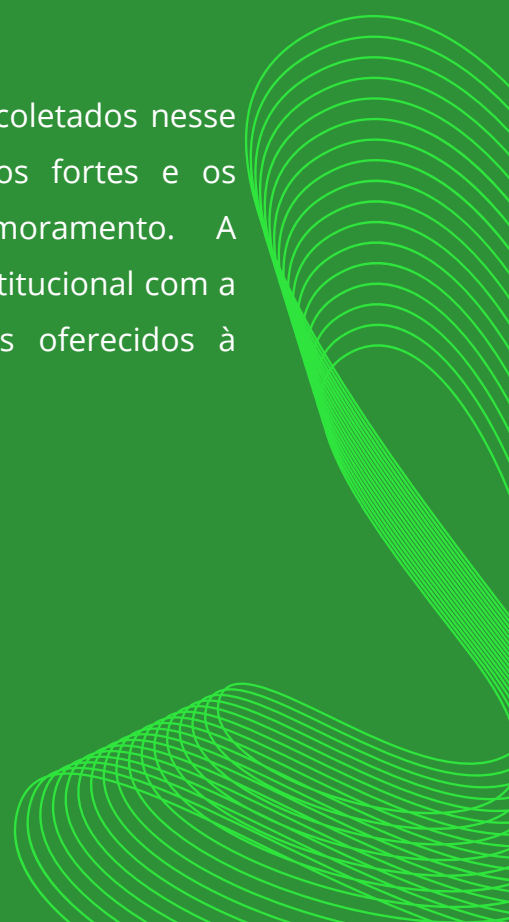
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Pará tem o compromisso de fortalecer os canais de escuta ativa da população usuária, promovendo um atendimento mais humano, transparente e eficiente. Nesse sentido, a pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta de monitoramento da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e de valorização da participação social.

Durante o ano de 2025, a pesquisa continuou sendo aplicada de forma digital, por meio de link enviado às pessoas atendidas, possibilitando o registro voluntário e direto de percepções sobre a experiência com a Defensoria Pública e, quando aplicável, com a Ouvidoria Geral.

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados coletados nesse período, permitindo uma leitura crítica sobre os pontos fortes e os aspectos que ainda demandam atenção e aprimoramento. A sistematização das informações reforça o compromisso institucional com a transparência e com a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população paraense.



1. APRESENTAÇÃO

BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE A PESQUISA:

Objetivo: Avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado do Pará e pela Ouvidoria Geral.

Instrumento: Formulário eletrônico enviado após cada atendimento presencial ou remoto.

Participação: Voluntária e anônima.

2. METODOLOGIA

- Envio automático de link após os atendimentos.
- Tipos de atendimento abrangidos (presencial, remoto, WhatsApp, etc.).
- Informações coletadas: nível de satisfação, clareza das informações, acolhimento, tempo de espera, etc.
- Total de respostas recebidas (número e percentual).

3. DESMONSTRADORES

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria contou com 195 respostas, cujos principais resultados estão sintetizados a seguir:

1 - QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA?

BOM: 83% REGULAR: 14.3% RUIM: 10.7%

2 - TEM ASSISTÊNCIA DA DEFENSORIA PÚBLICA EM SEU MUNICÍPIO?

SIM: 82.1% NÃO: 12.5% NÃO TENHO CONHECIMENTO: 5.4%

3 - QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DEFENSORIA?

BOM: 48.2% REGULAR: 23.2% RUIM: 17.9% NÃO SABE RESPONDER: 10.7%

4 - SEU ATENDIMENTO FOI DA REGIÃO METROPOLITANA OU INTERIOR DO ESTADO?

RM: 76,6% DI: 23,4%

5 - QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO NA DEFENSORIA?

BOM: 46.3% REGULAR: 35.2% RUIM: 18.5%

6 - O TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO FOI ADEQUADO?

SIM: 72,3% NÃO: 27,7%

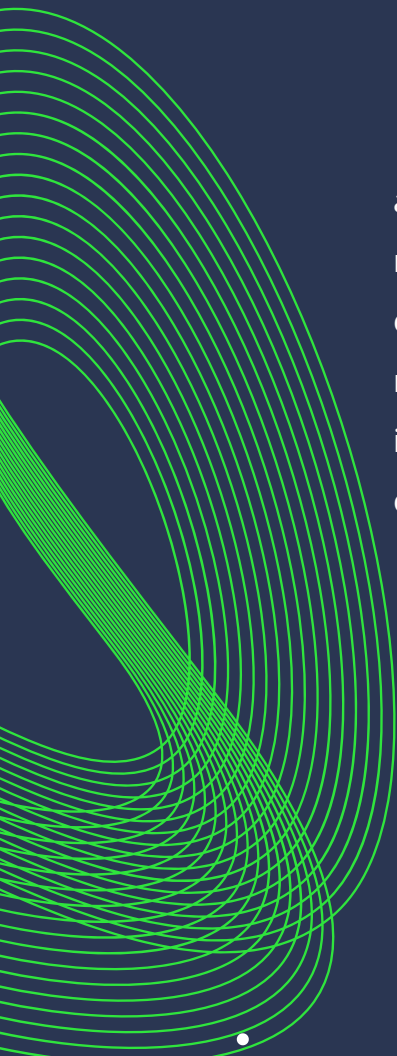
7- VOCÊ FOI TRATADO COM RESPEITO E ATENÇÃO PELA EQUIPE DA DEFENSORIA?

SIM: 80,9% NÃO: 19,1%

8 - O SERVIÇO DA DEFENSORIA PÚBLICA ATENDEU ÀS SUAS EXPECTATIVAS?

SIM: 55,3% PARCIALMENTE: 14,9% NÃO: 29,8%

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS



A pesquisa indica um panorama positivo sobre o atendimento da Defensoria Pública, especialmente em relação à cordialidade da equipe e à percepção de efetividade do serviço. No entanto, a baixa taxa de respostas aponta para a necessidade de maior visibilidade institucional, seja por meio de ações de comunicação direta ou estratégias no próprio momento do atendimento.

5. RECOMENDAÇÕES

- Reforçar a divulgação do papel e canais da Ouvidoria nos atendimentos.
- Avaliar a possibilidade de inserir campos obrigatórios (como “unidade de atendimento”) na pesquisa, para melhor territorialização dos dados.
- Realizar campanhas de incentivo à participação na pesquisa.

Produção

A elaboração deste relatório contou com a organização e sistematização de Kyse Viana - Servidora/Ouvidoria, com a contribuição de Jamilly Macedo - Estagiária de pedagogia.

A construção deste documento se baseia nas respostas coletadas por meio da pesquisa de satisfação aplicada durante ano de 2025, reafirmando o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços prestados à população paraense.

Meios de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Pará está disponível para acolher manifestações da população usuária por diferentes canais:

Atendimento presencial

Endereço: Travessa Campos Sales, nº 280, bairro Campina, Belém/PA – CEP: 66019-050

Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h

Contato telefônico ou via WhatsApp

Telefones: (91) 3251-3768 / 3251-3767 / 99325-3485

E-mail

ouvidoria@defensoria.pa.def.br