

JANEIRO A JUNHO DE 2025

OUVIDORIA GERAL



RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2025.1

WALCIRCLEY DA SILVA ALCANTARA
Ouvidor-Geral

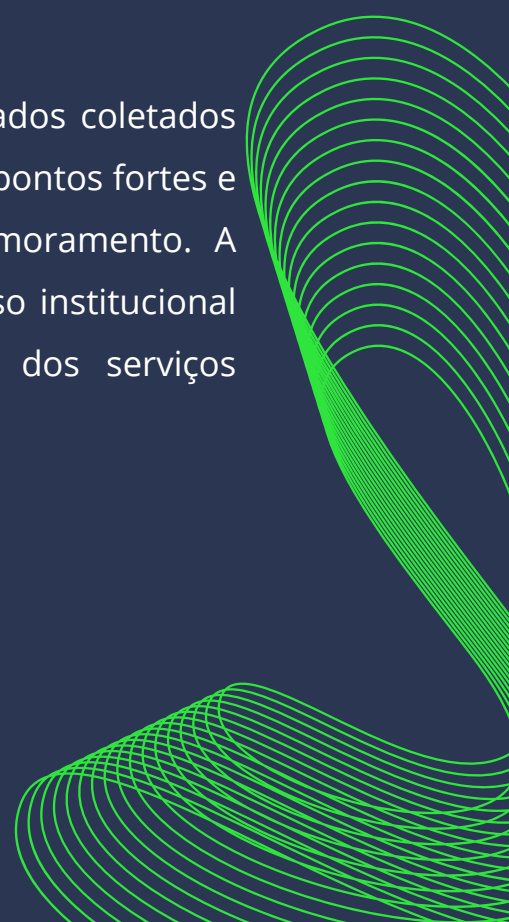
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

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 primeiro semestre 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

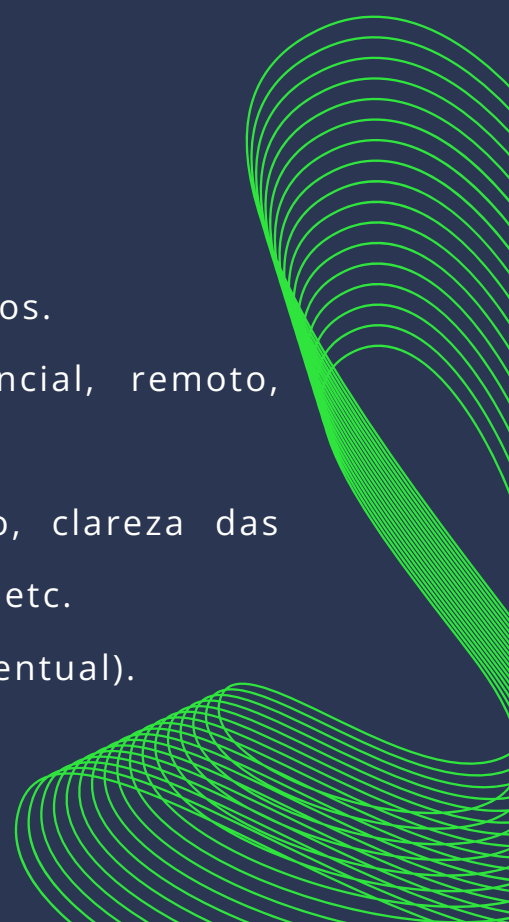
BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE A PESQUISA:

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

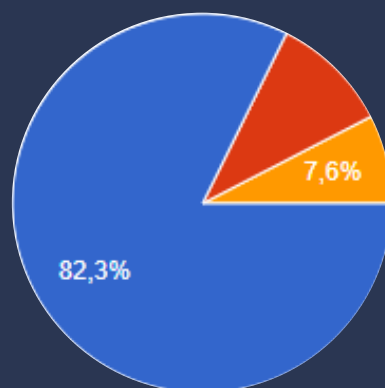
- Envio automático de link após os atendimentos.
 - Tipos de atendimento abrangidos (presencial, remoto, WhatsApp, etc.).
 - Informações coletadas: nível de satisfação, clareza das informações, acolhimento, tempo de espera, etc.
 - Total de respostas recebidas (número e percentual).
- 

3. DESMONSTRADORES

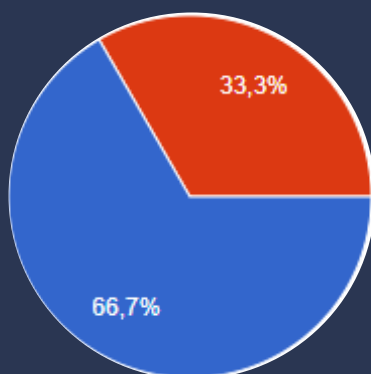
3.1 - SOBRE A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

1- Tem Defensoria Pública em seu município?

- SIM
- NÃO
- NÃO TENHO CONHECIMENTO



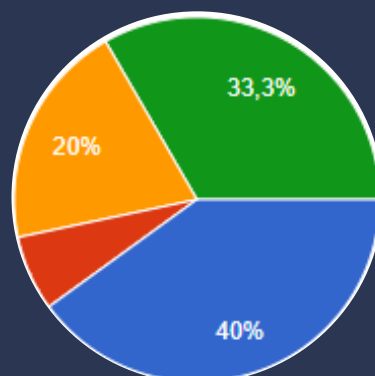
2- Você foi atendido em qual unidade da Defensoria Pública?



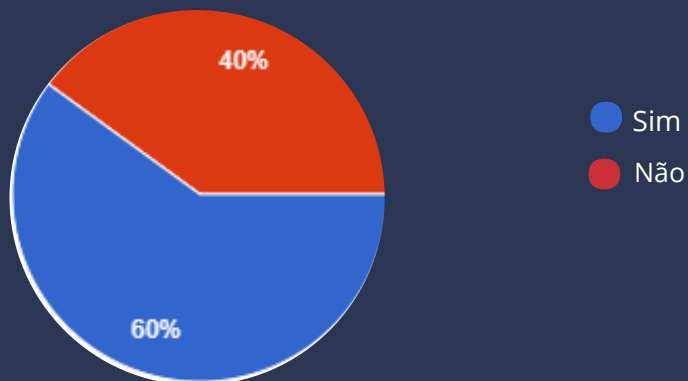
- Região Metropolitana (Belém, Ananindeua, Marituba e Benevides)
- Interior do Estado

3- Como você avalia o atendimento recebido?

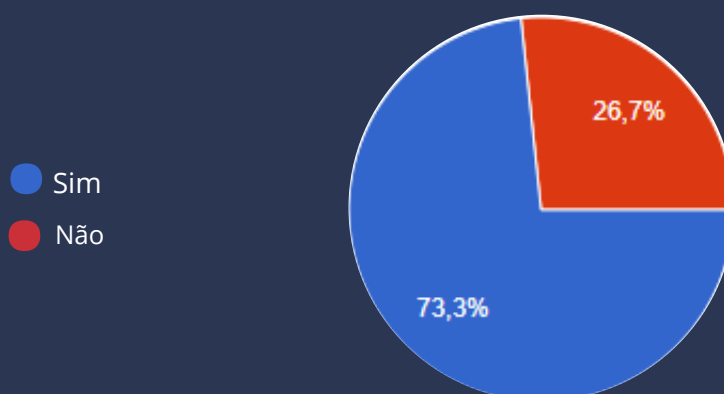
- ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim



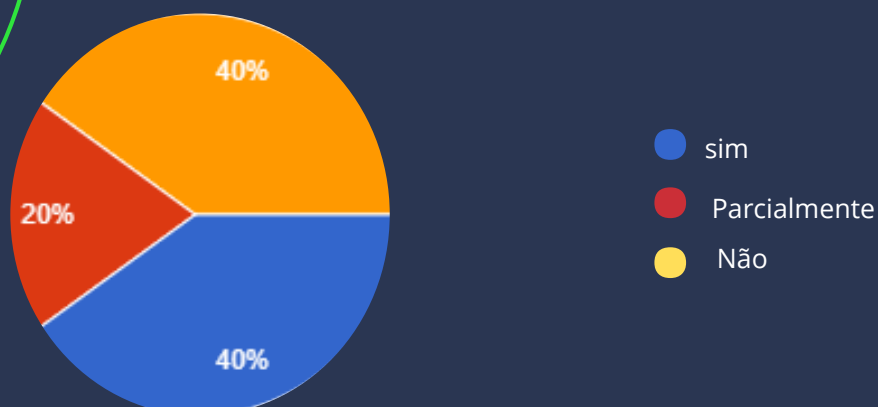
4- O tempo de espera para o atendimento foi adequado?



5- Você foi tratado com respeito e atenção pela equipe da Defensoria?

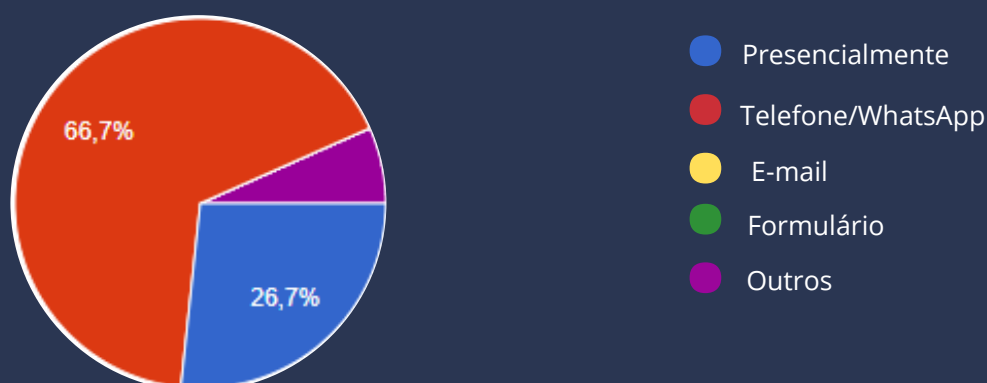


6- O serviço da Defensoria Pública atendeu às suas expectativas?

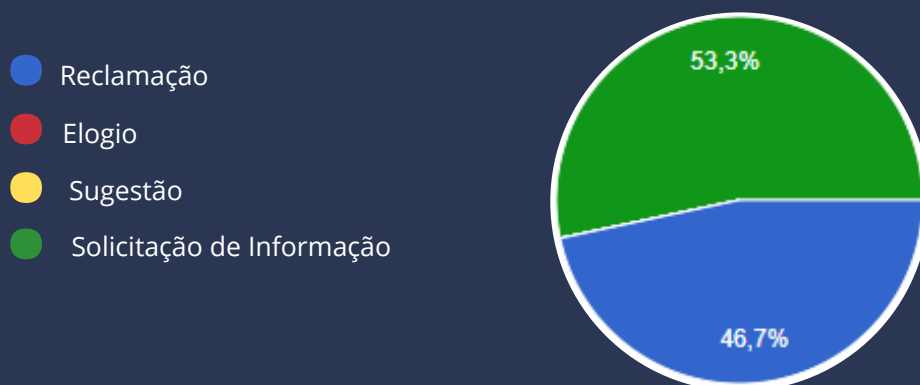


3.2 - SOBRE A OUVIDORIA GERAL EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA

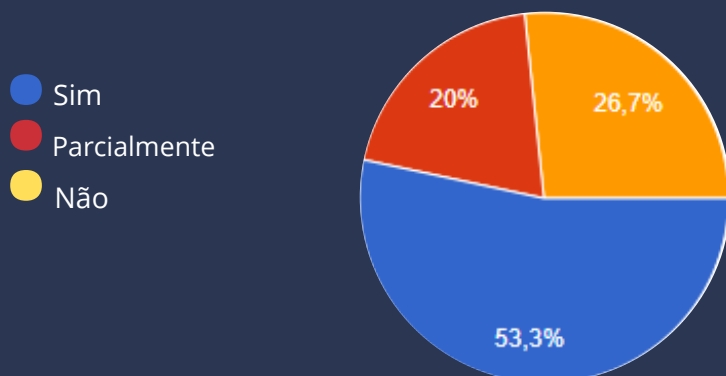
1- Como você entrou em contato com a Ouvidoria?



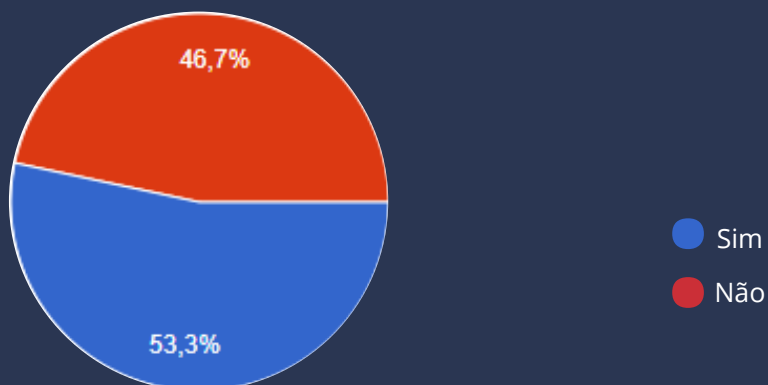
2- Qual foi o motivo do seu contato?



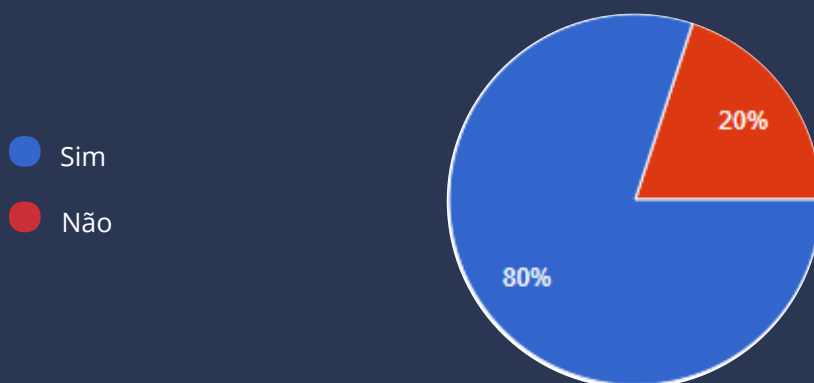
3- O atendimento da Ouvidoria foi realizado de forma clara e objetiva?



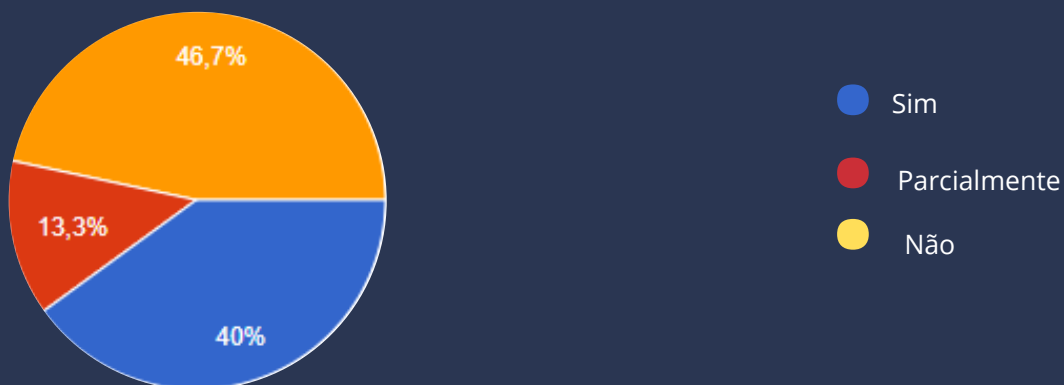
4- O tempo de resposta da Ouvidoria foi adequado?



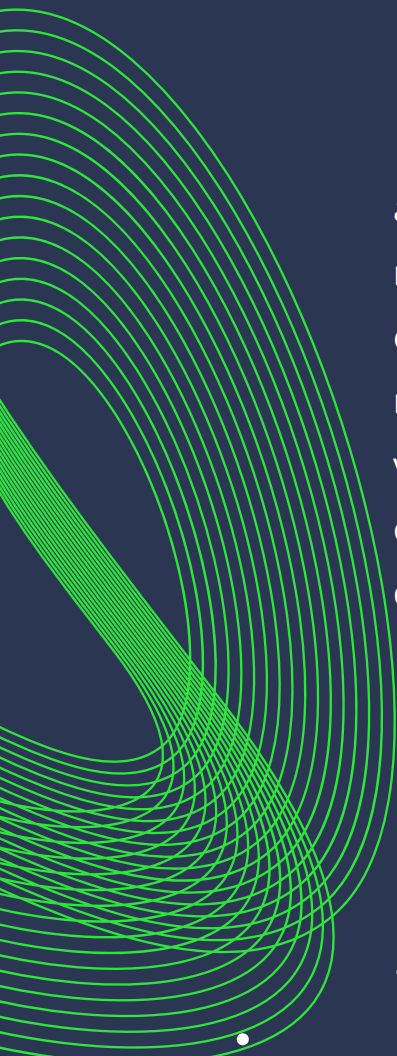
5- Você foi tratado com respeito e atenção pela equipe da Ouvidoria?



6- A Ouvidoria ajudou a resolver sua demanda ou encaminhá-la corretamente?



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 no primeiro semestre 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