

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (1ª SEMESTRE DE 2025)

Apresentação

O presente relatório visa publicizar os resultados da Pesquisa de Satisfação “Queremos Ouvir Você”, referente ao primeiro semestre de 2025. A iniciativa tem como objetivo ouvir a população usuária dos serviços da Defensoria, fortalecendo o compromisso com a escuta qualificada e a melhoria contínua do atendimento.

Neste semestre, destacamos o expressivo número de respostas obtidas no município de São Luís, principal polo de atendimentos da instituição. Esse resultado é fruto das estratégias adotadas pela Ouvidoria para incentivar a participação da população na capital, ampliando os canais de diálogo e promovendo maior aproximação com os(as) assistidos(as).

Total de Respostas

2647

Gênero

Feminino **63,88%**

Masculino **36,12%**

Tempo de Espera

Em poucos minutos

36,46%

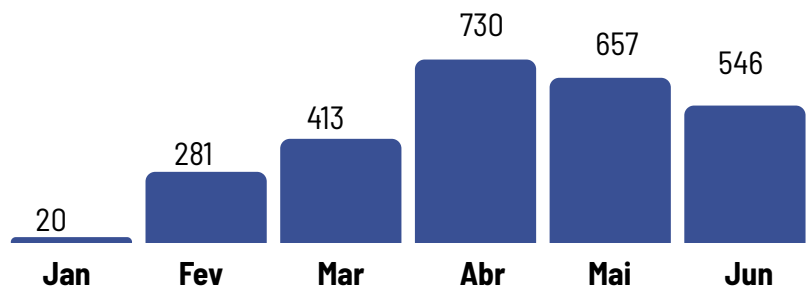
Taxa de Resolução das Demandas

59,7%

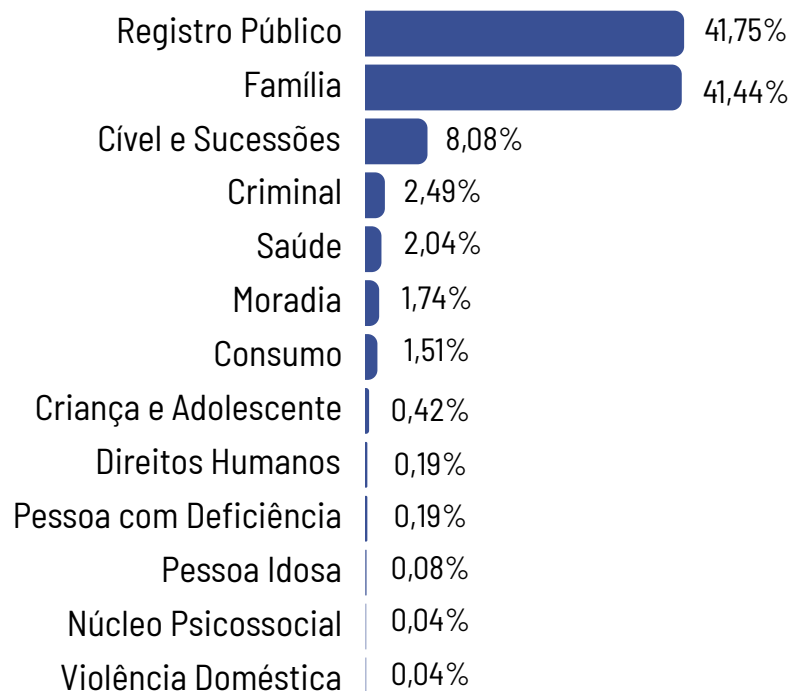
Faixa Etária

31 a 45 anos	848
46 a 59 anos	666
60 anos ou mais	546
18 a 30 anos	446

Histórico Mensal



Demanda



Municípios com mais respostas

1. São Luís	2366
2. Chapadinha	168
3. Estreito	58

Nível de Satisfação

1. Estreito	100%
2. São Luís	96,9%
3. Chapadinha	84,5%

Recomendação dos serviços da Defensoria - Escala de 0 a 10



NPS (Net Promoter Score) = 91,66%

O NPS é uma ferramenta que avalia a probabilidade de recomendação dos serviços de uma empresa a outras pessoas.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria apresentou resultados bastante positivos, refletindo o compromisso dos municípios com a qualidade do atendimento à população. Em destaques, São Luís, Chapadinha e Estreito, os quais apresentaram índices expressivos.

O município de Estreito alcançou a marca de 100% de satisfação, evidenciando a qualidade no serviço prestado e o empenho de toda a equipe do Núcleo. No ensejo, parabenizamos também o avanço do Núcleo de Chapadinha pelo aumento no número de respostas e pelo bom índice de satisfação, resultado da implementação da cultura de avaliação feita no Núcleo pelo defensor coordenador. Ao fim, por ser a capital e ter o maior polo de atendimentos do Maranhão, São Luís também apresentou um índice elevado e satisfatório de contentamento com os atendimentos prestados.

Esses resultados servem de inspiração para que outros municípios ampliem sua participação e busquem aprimorar seus índices de satisfação. Acreditamos que, com o engajamento de todos, será possível alcançar números mais expressivos ainda.