

Relatório Pesquisa de Satisfação

Dezembro de 2024

A Defensoria Pública do Estado do Maranhão tem o compromisso de garantir o acesso à justiça e promover a defesa dos direitos fundamentais de todos os cidadãos. Para assegurar a excelência na prestação de seus serviços, é essencial compreender as necessidades e percepções daqueles que buscam assistência jurídica por meio desta instituição.

Neste contexto, a presente pesquisa de satisfação surge como uma ferramenta fundamental para avaliar o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública, bem como identificar áreas de melhoria e oportunidades de aprimoramento. Ao coletar e analisar as opiniões e experiências dos assistidos, buscamos não apenas medir a eficácia de nossos esforços, mas também fortalecer o diálogo e a transparência entre a instituição e a comunidade que busca os serviços.

Este relatório apresenta os resultados obtidos até o momento, refletindo a participação ativa e colaborativa dos assistidos da Defensoria Pública do Estado do Maranhão. Através da análise das respostas recebidas, o objetivo sempre será de continuar aprimorando os serviços e a atender às necessidades da população de forma cada vez mais eficiente e eficaz.

Agradecemos sinceramente a todos os assistidos que dedicaram seu tempo para compartilhar suas opiniões e experiências conosco. Seu feedback é fundamental para o compromisso contínuo de crescimento da instituição, sempre prestar um atendimento de qualidade e de garantia de acesso a justiça.

Ouvidoria-Geral

Resultados

A Ouvidoria DPE/MA foi criada em 2012 para promover a **qualidade dos serviços prestados pela Instituição**, como instrumento essencial para ouvir a opinião dos atendidos e ser um elo da sociedade civil com a Defensoria. Desta forma, para atender e compreender as diferentes manifestações do cidadão, reconhecê-lo sem qualquer distinção e identificar as demandas para que sejam resolvidas, a Ouvidoria disponibilizou **a partir do ano de 2023**, uma **Pesquisa de Satisfação intitulada “Queremos Ouvir Você”** que visa aprimorar o atendimento ao assistido.

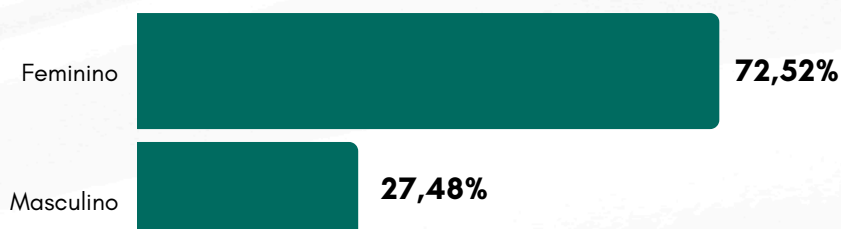
A pesquisa é feita através de um questionário no Google Forms, com questões como o tempo de resolução da demanda, avaliação do próprio atendimento e sugestões de melhorias.

Para ter acesso ao questionário, disponibilizamos na sede (em todos os andares) e nos municípios abrangidos pela Instituição, um card contendo as informações acerca da Pesquisa e com o "QR Code" para o assistido ser redirecionado para a Pesquisa.

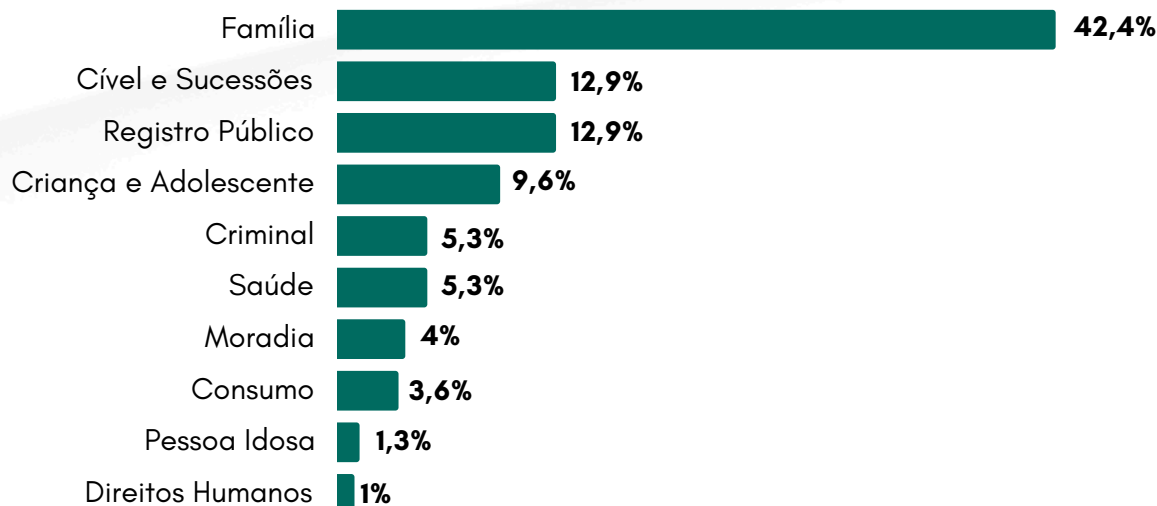
Caso tenha dificuldades e esteja em atendimento na sede, o assistido pode comparecer presencialmente na sala da Ouvidoria para realizar a sua avaliação. Caso o assistido esteja nos Núcleos Regionais, será orientado pelos colaboradores que ali estão para realizar a sua avaliação dos serviços.

A seguir, apresentamos os gráficos com os dados da Pesquisa referente ao quantitativo de respostas obtidas nos meses de **junho a dezembro de 2024**. Em 1 (um) ano de pesquisa (maio/2023 - maio/2024) houve **322 respostas**. No período de 2024 supramencionado, houve **302 respostas**, ou seja, quase 94% das respostas que ocorreram no período de 12 meses. A média mensal de respostas foi maior nos últimos 7 meses (**43,14 respostas/mês**) do que no ano completo (**26,83 respostas/mês**). A seguir, seguem os dados quantitativos:

Gênero:



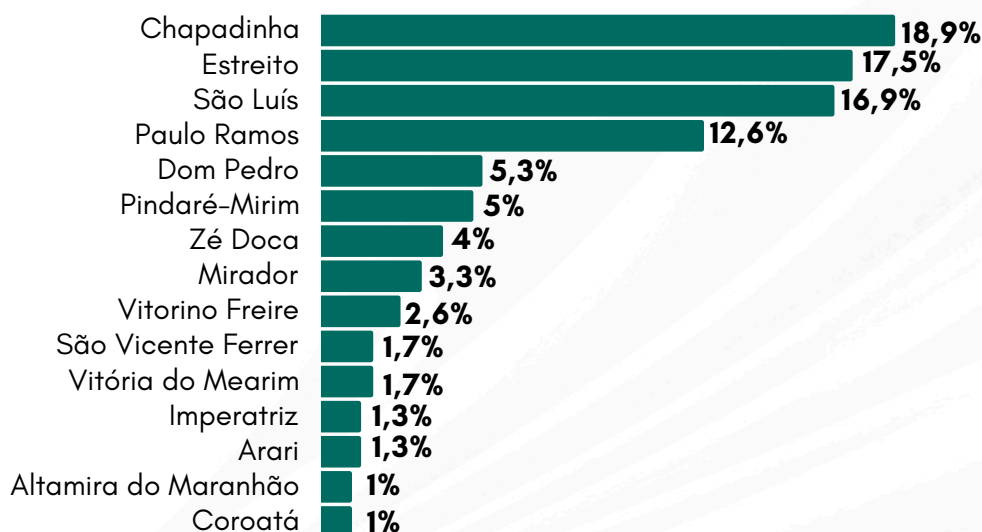
Demanda de Atendimento:



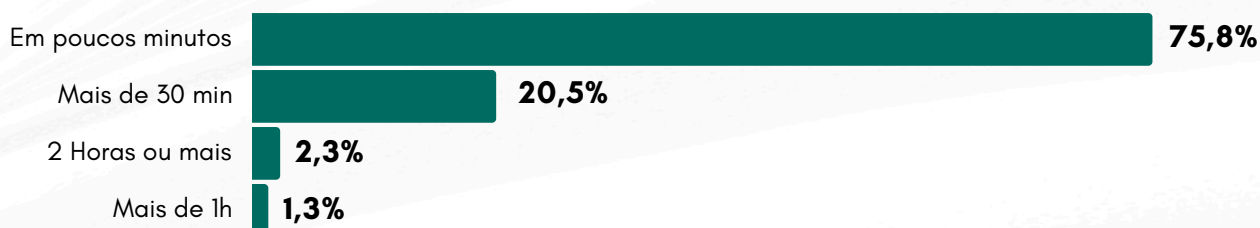
*Pessoa com Deficiência e Violência Doméstica não alcançaram 1%

Localidade:

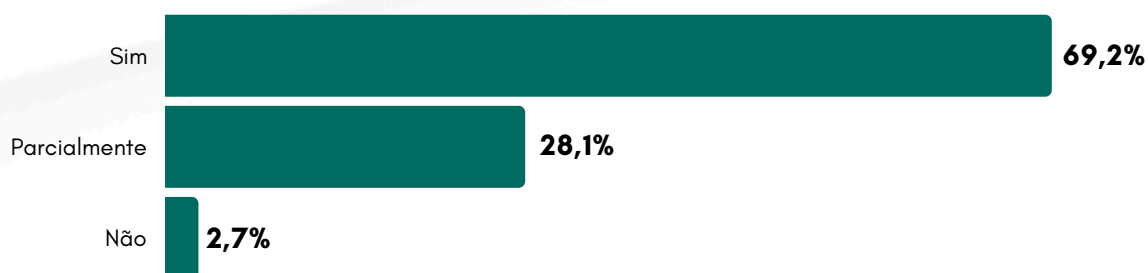
Ao que se refere a localidade, destaca-se que a pesquisa de satisfação é disponibilizada para resposta em todos os municípios na qual a Defensoria Pública do Estado possui núcleos e termos de atendimento. No entanto, no presente relatório, somente 29 municípios contribuíram. A partir disso, destacamos os municípios que atingiram uma porcentagem igual ou acima de 1%:



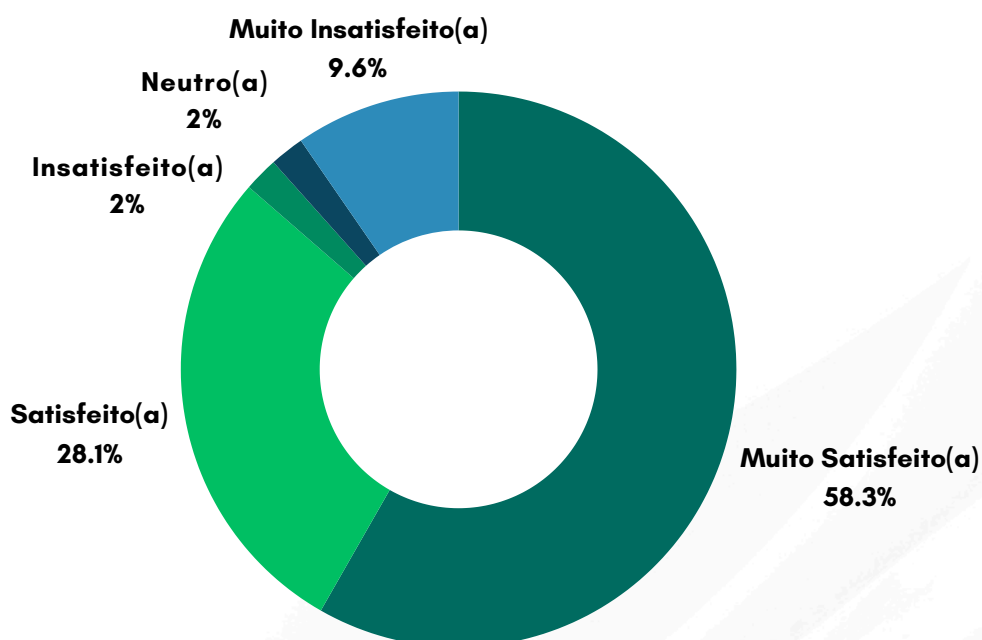
Quanto tempo demorou para você ser atendido(a)?



Sua demanda foi resolvida?



Como você avalia a sua satisfação com o atendimento prestado até o momento?



58,3% dos respondentes indicaram estar muito satisfeitos com o atendimento. E, adicionalmente, 28,1% dos respondentes estão satisfeitos. Isso significa que, no total, 86,4% dos respondentes (58,3% + 28,1%).

Sugerindo assim que o serviço prestado atende bem às expectativas da maioria dos assistidos, o que é um indicativo positivo de um bom desempenho geral.

Quase 70% tiveram suas demandas resolvidas. E, 75,8% informaram que conseguiram ser atendidos em poucos minutos.

Feedback: Sugestões ou Melhorias

Dentre os feedbacks de sugestões ou melhorias obtidos na pesquisa de satisfação gostaríamos de compartilhar os resultados preliminares da nossa recente pesquisa de satisfação. Embora tenhamos recebido um número limitado de feedbacks relacionados a sugestões ou melhorias, valorizamos profundamente cada uma das contribuições recebidas.

Agradecemos a todos os assistidos (as) que dedicaram seu tempo para participar da pesquisa. Seu feedback é fundamental para orientar o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela a Defensoria Pública. Enfatizamos que os feedback são de extrema importância tanto os positivos e negativos, pois se tornam em critica construtiva e geram recomendações, para que possamos cada vez melhorar na atuação, e assim garantir atender às necessidades da população de maneira cada vez mais eficaz.

Abaixo segue feedbacks retirados da pesquisa de satisfação:

O atendimento ao público e muito satisfatório! Todos atendentes são muito educados, gostei muito.

Agradeço pelo atendimento prestado pela equipe do setor de Registros Públicos na pessoa do Maylon e das meninas que ali lhe ajudam, que todas as vezes são bem atenciosos e dão os devidos encaminhamentos solicitados.

Foi muito bem atendida desde a recepção a sala do defensor público!

Me sinto muito acolhida na defensoria de Icatu. Me atendem muito bem, sempre com muito carinho e respeito. Esperando o pai pagar a pensão do meu filho.

O atendimento está de parabéns, consegui a segunda via do meu registro muito rápido e gratuito

Satisfeito pelo atendimento da assistente social Floripes, da estagiária Sarah, recepção e s advogado Hélio.

O senhor Jardson me atendeu com muita amabilidade, demonstrando capacidade em todos os conhecimentos , me sinto muito satisfeito com o trato do senhor Jardson, muito obrigado por tudo

Quero que tenha um defensor permanente

O atendimento pelos funcionários é ótimo, contudo não tem defensor titular, e o núcleo precisa de defensor titular, pois mesmo sendo atendimento sempre acaba ficando algumas pendências q só o defensor pode resolver, pois todo mês é um defensor e isso acaba sendo um pouco complicado.

Só tenho a agradecer por tudo o que fazem para a população trans que buscam suporte, tanto jurídico quanto emocional!! Deus abençoe todos vocês ❤️

Bom atendimento e minha solicitação pra ter uma consulta a meu filho e através da defensoria pública núcleo de defesa da criança e do adolescente foi atendida e respondida muito obrigado 🙏

Permanecer como estar tá otimo, sempre fui bem atendida, referente as demandas levando até a defensoria todas obtive sucesso, pois a equipe trabalha por amor ao próximo.

Frisar a importância de ajudar seus assistidos a vencer as causas, e resgatar a dignidade do cidadão.

Me sinto muito acolhida na defensoria de Icatu. Me atendem muito bem, sempre com muito carinho e respeito.

Ótimos profissionais, atenciosos e educados.

A sugestão que tenho é que tenha mais pessoas igual a Karla, fez um maravilhoso atendimento tão satisfatória e atencioso parabéns q tenham mais funcionários igual a ela

Gostei muito do atendimento todos me receberam bem e a senhora da recepção muito atenciosa e a doutora também.

Estão de parabéns pela organização e atendimento, sugiro que vocês fiscalizassem o atendimento dos cartórios de São Luís, apesar de pagamos pelo serviço e uma falta de respeito com o cidadão.

Gostaria de agradecer por toda a Defensoria, pois já há 5 meses venho lutando para conseguir o meu registro. E graças a Defensoria consegui a restauração do meu registro civil. Sou muito grato a todos.

Fui encaminhada pelo cartório da 4 zona na cohab e fui muito bem atendida pelo setor de registros, consegui tirar minha nova certidão que é originária do estado Amapá. O procedimento foi rápido e evitou ter um custo de aproximadamente R\$250,00(duzentos e cinquenta reais).

Maria Eduarda tem um atendimento excelente e com boa dicção, passa as informações com muito desempenho...

O atendimento prestado foi muito cordial, rápido e prestativo. Achei que minha demanda não seria resolvida e que iriam apenas registrar minha reclamação, mas por minha surpresa minha demanda foi resolvida neste canal. Obrigado

Maria Eduarda muito atenciosa uma excelente profissional

Foi realizado um ótimo atendimento resolvendo a situação junto com a Hayanna Carvalho com a Dr Jaqueline Maranhão.

Desde as 8:30 até 11:40 na espera

Um ótimo atendimento esclareceu de uma forma q não fica com dúvidas

Conclusão

Por fim, frisa-se ainda a baixa adesão à Pesquisa, tendo em vista o elevado números de atendimentos realizados periodicamente na Instituição. Sobretudo baixos números na capital São Luís, onde há mais atendimentos em todo o Estado, e, onde diariamente passam mais de 100 (cem) pessoas para serem assistidas. **Ocupando somente a 3ª posição.**

Parabeniza-se o **Núcleo de Chapadinha** pela grande adesão à Pesquisa, pois foi o Núcleo com mais respostas, mesmo não sendo o maior polo de atendimentos do Estado, ultrapassando o **Núcleo de Estreito** em comparação ao último relatório. O Núcleo continua de parabéns e ainda possui um grande aceite à Pesquisa. Destaque ainda para os municípios aderentes de **Paulo Ramos, Dom Pedro, Pindaré-Mirim, Zé Doca, Mirador, Vitorino Freire, São Vicente Ferrer, Vitória do Mearim, Imperatriz, Arari, Altamira do Maranhão, Coroatá**. Salienta-se que agora há mais municípios regionais propagando acerca da pesquisa, haja vista a distribuição estar mais diversificada. Saltando de 7 para 15 municípios com porcentagem acima de 1%.

Assim, objetiva-se que nos próximos relatórios, haja maior anuência e participação sobretudo da comarca de São Luís. Maior divulgação e consequentemente participação e engajamento nos outros municípios atendidos.

Outrossim, cabe salientar que a partir de 2025, a Ouvidoria contará com a contribuição de uma pessoa encarregada especificamente para alavancar as respostas à Pesquisa na sede da Defensoria.



Recomendações

Propor recomendações com base nos resultados da pesquisa de satisfação é fundamental para melhorar continuamente a qualidade do serviço oferecido pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão. Aqui estão algumas sugestões de recomendações que podemos pontuar através das respostas obtidas:



Defensor(a) Titular em Núcleos: A Defensoria Pública desempenha um papel crucial na promoção da justiça e na garantia dos direitos fundamentais, especialmente em contextos onde o acesso à justiça é limitado. A presença de defensores públicos titulares nos municípios é essencial para assegurar que os cidadãos tenham um suporte legal adequado e efetivo. Atualmente há 17 municípios que não são assistidos por um(a) defensor(a) titular.



Maior Divulgação dos Serviços Ofertados pela Defensoria Pública: A divulgação dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública é de extrema importância para garantir que a população tenha pleno acesso à justiça e ao exercício dos direitos fundamentais. Contribuindo assim para o fortalecimento da cidadania, empoderamento da população e no combate à desinformação.



Utilização de Múltiplos Canais de Comunicação para a Pesquisa de Satisfação: Diversificar os canais de comunicação, através de vídeos, cartazes e banners para ajudar alcançar um número maior de assistidos (as), aumentando assim a representatividade dos resultados da pesquisa de satisfação e fornecendo insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

