



# Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

## RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O USUÁRIO

**Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

***Procuradora de Justiça***

***Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas***

**MANAUS/AM**

**Julho/2023**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente relatório apresenta as respostas obtidas da Pesquisa de Satisfação com o Usuário do Ministério Público do Estado do Amazonas até a presente data. Nele se questionam alguns dados pessoais do usuário, como sexo, escolaridade, local em que reside e também através de que meios conhece o Ministério Público, quais atividades entende como mais relevantes desenvolvidas pelo órgão e o nível de satisfação em vários critérios. Ao fim, deste relatório, seguem anexo os questionamentos e as respectivas opções de respostas.

## SUMÁRIO

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 INTRODUÇÃO.....                                                                                                   | 4  |
| 2 SEXO.....                                                                                                         | 5  |
| 3 IDADE.....                                                                                                        | 6  |
| 4 ESCOLARIDADE.....                                                                                                 | 7  |
| 5 LOCAL EM QUE RESIDE.....                                                                                          | 8  |
| 6 DEMANDAS APRESENTADAS À OGMP.....                                                                                 | 9  |
| 7 MEIO EM QUE ADQUIRIU CONHECIMENTO SOBRE O MPAM.....                                                               | 10 |
| 8 ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELO MPAM.....                                                           | 11 |
| 9 SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO.....                                                                                 | 12 |
| 10 QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....                                                                                    | 13 |
| 11 PRAZO DE ATENDIMENTO.....                                                                                        | 14 |
| 12 ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA.....                                                                               | 15 |
| 13 FACILIDADE DE ACESSO.....                                                                                        | 16 |
| 14 RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS.....                                                                                      | 17 |
| 15 CONCLUSÃO.....                                                                                                   | 18 |
| ANEXO: PERGUNTAS E OPÇÕES DE RESPOSTA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO<br>MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS..... | 20 |

## 1 INTRODUÇÃO

Tendo por base os preceitos da Tabela 8 do Manual do Portal da Transparência do Ministério Público do Estado do Amazonas, aprovado pela Portaria nº 319/2022/SUBADM, publicada no DOMP em 15/03/2022, que por sua vez internaliza o estatuído pelo Art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas criou a Pesquisa de Satisfação com o Usuário do Ministério Público do Estado do Amazonas e, em contato com a Assessoria de Comunicação, a partir de 15 de maio de 2022 fez a publicação no sítio institucional. A pesquisa visa medir o nível de satisfação do público quanto aos serviços prestados presencialmente e por meio de plataformas digitais, em atendimento às determinações contidas na Lei de Acesso à Informação e nos manuais de Transparência do MPAM e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

De caráter permanente, a pesquisa vai permitir identificar o perfil das pessoas que buscam o MPAM e, com base nas informações, críticas e sugestões recebidas, subsidiar a adoção de medidas no sentido de aprimorar o atendimento prestado à sociedade, considerando aspectos como: a percepção do usuário acerca do acesso aos sistemas digitais do órgão ministerial, a qualidade do atendimento, cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços e a quantidade de manifestações apresentadas pelos usuários, constituindo-se de relevante diagnóstico institucional.

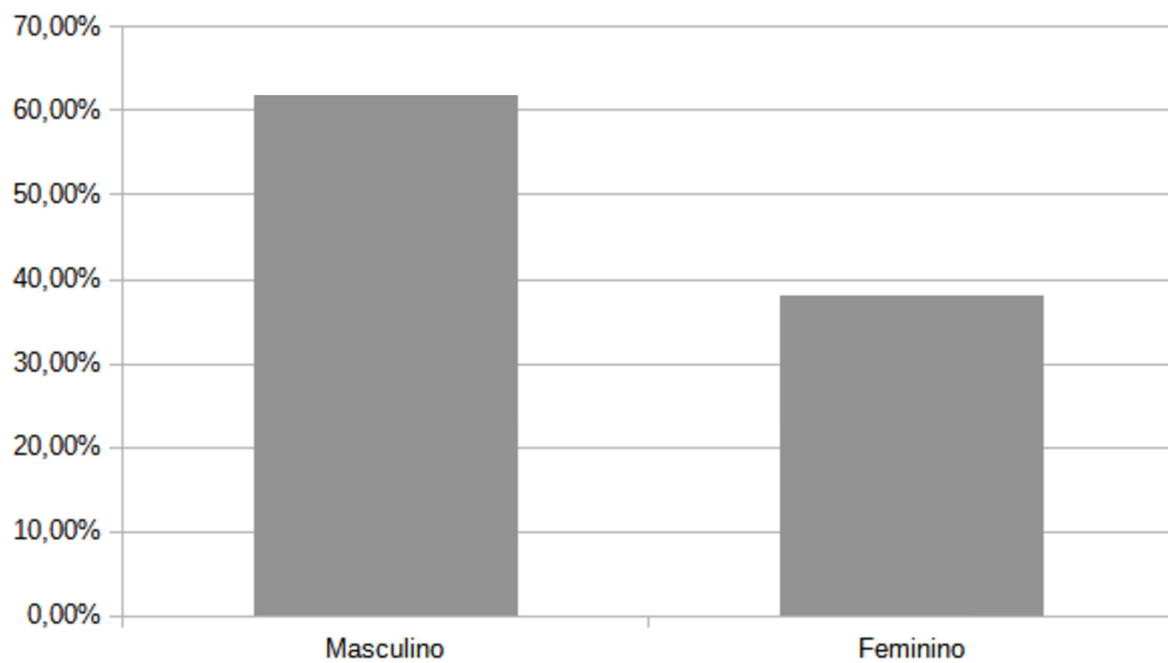
O formulário pode ser acessado no endereço <<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=jiSphG8530SEqUN54RAHqxm0XwR5LCplk4bn0rcnjrFUQUpOQ05VWE9NRFZKWDNET0tSUFY5QkREWC4u>>, não necessitando de cadastro prévio para seu preenchimento.

Nos tópicos seguintes são apresentados os percentuais obtidos nos dois primeiros meses de exposição da pesquisa à sociedade.

## 2 SEXO

Considerando os critérios de sexo do usuário, as respostas se deram conforme abaixo:

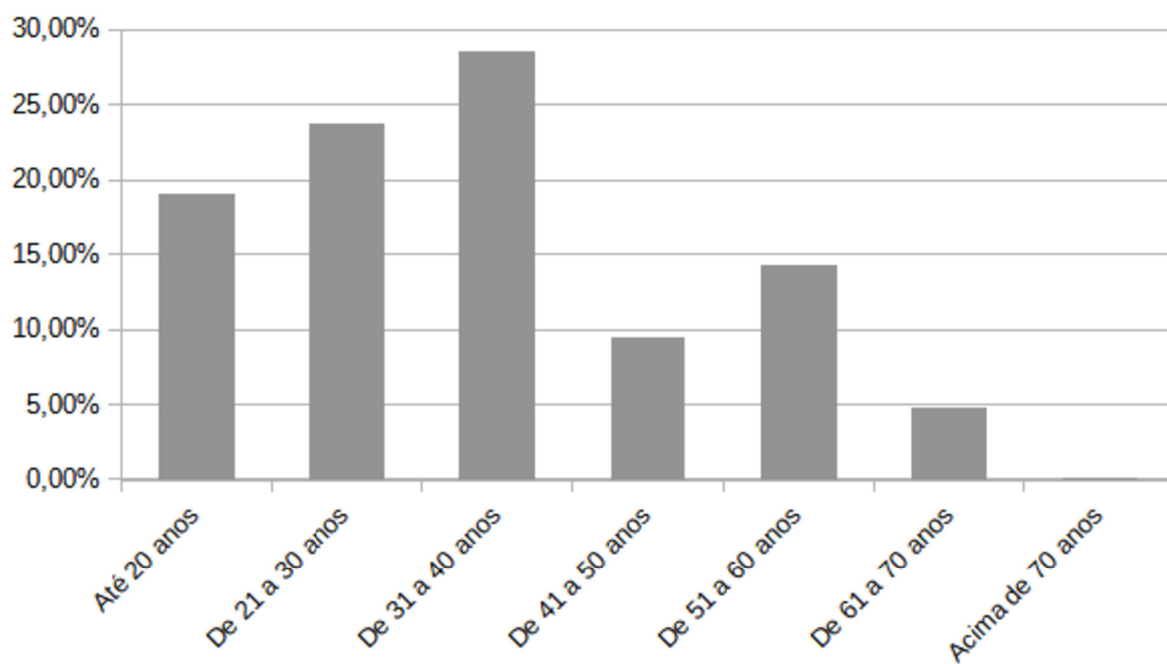
| Sexo      | Percentual |
|-----------|------------|
| Masculino | 61,90%     |
| Feminino  | 38,10%     |
| Total     | 100,00%    |



### 3 IDADE

Considerando o critério etário do usuário, as respostas se deram conforme abaixo:

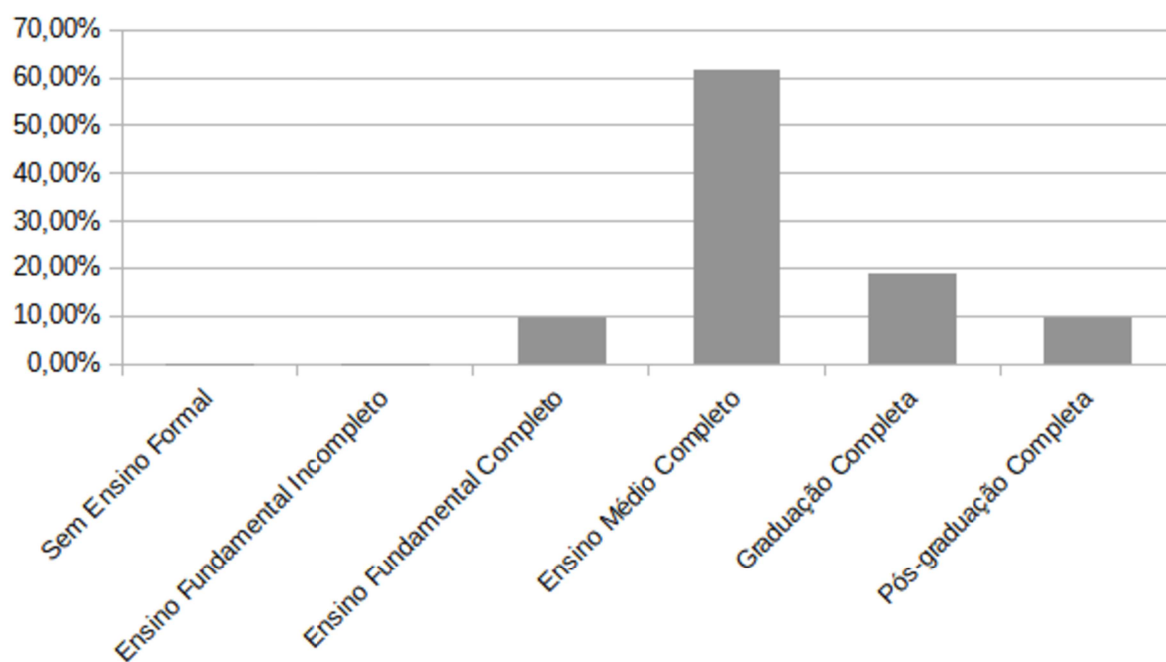
| Idade            | Percentual     |
|------------------|----------------|
| Até 20 anos      | 19,05%         |
| De 21 a 30 anos  | 23,81%         |
| De 31 a 40 anos  | 28,57%         |
| De 41 a 50 anos  | 9,52%          |
| De 51 a 60 anos  | 14,29%         |
| De 61 a 70 anos  | 4,76%          |
| Acima de 70 anos | 0,00%          |
| <b>Total</b>     | <b>100,00%</b> |



#### 4 ESCOLARIDADE

No tocante à escolaridade, os usuários que responderam a presente enquête responderam do seguinte modo:

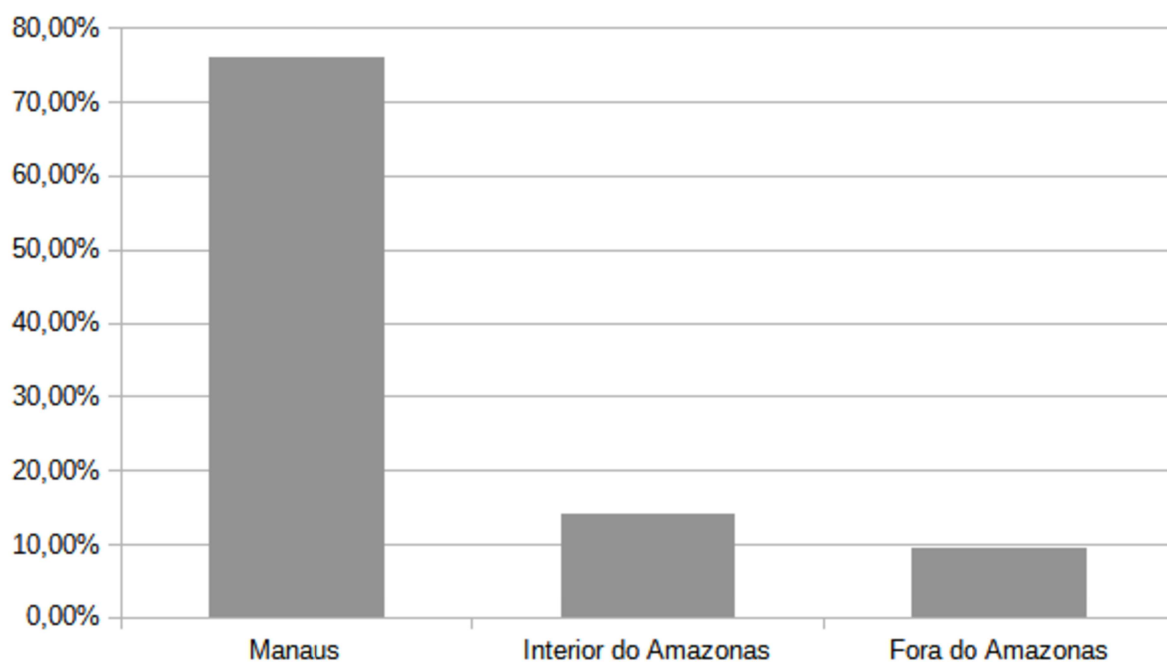
| Escolaridade                  | Percentual     |
|-------------------------------|----------------|
| Sem Ensino Formal             | 0,00%          |
| Ensino Fundamental Incompleto | 0,00%          |
| Ensino Fundamental Completo   | 9,52%          |
| Ensino Médio Completo         | 61,90%         |
| Graduação Completa            | 19,05%         |
| Pós-graduação Completa        | 9,52%          |
| <b>Total</b>                  | <b>100,00%</b> |



## 5 LOCAL EM QUE RESIDE

No que concerne o local em que reside, foi feita a divisão entre a cidade de Manaus, as cidades do interior do Amazonas e as cidades fora do estado, apresentando a seguinte distribuição:

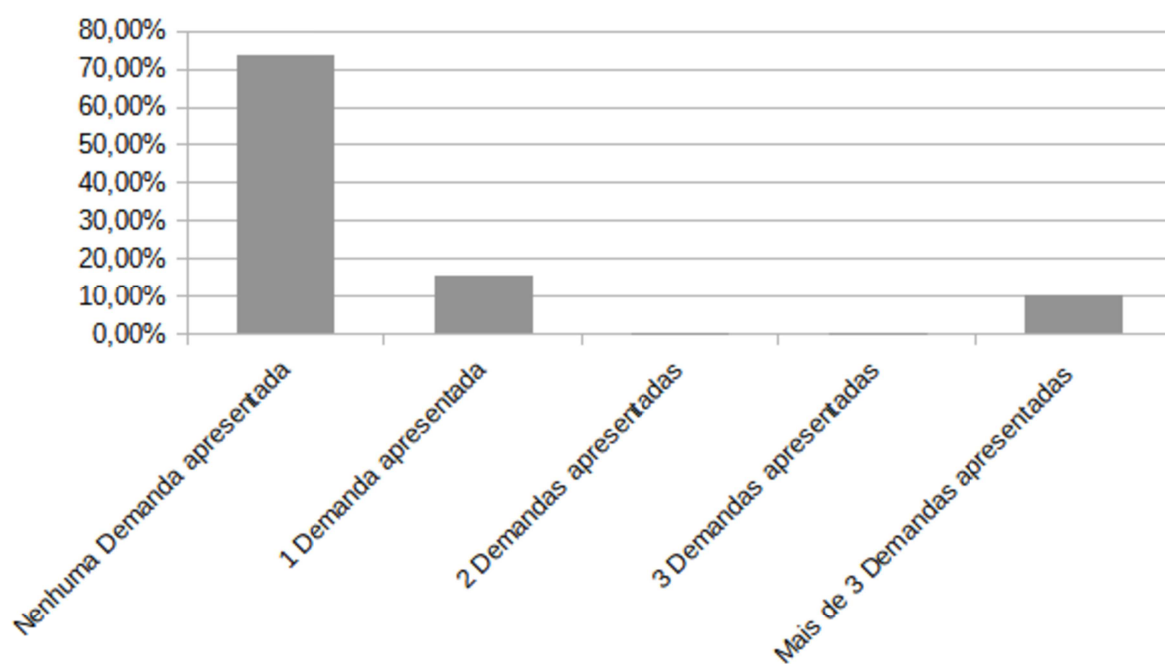
| Cidade em que reside | Percentual     |
|----------------------|----------------|
| Manaus               | 76,19%         |
| Interior do Amazonas | 14,29%         |
| Fora do Amazonas     | 9,52%          |
| <b>Total</b>         | <b>100,00%</b> |



## 6 DEMANDAS APRESENTADAS À OGMP

Em seguida, passa-se a questionar ao usuário o número de manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, com a obtenção do seguinte resultado:

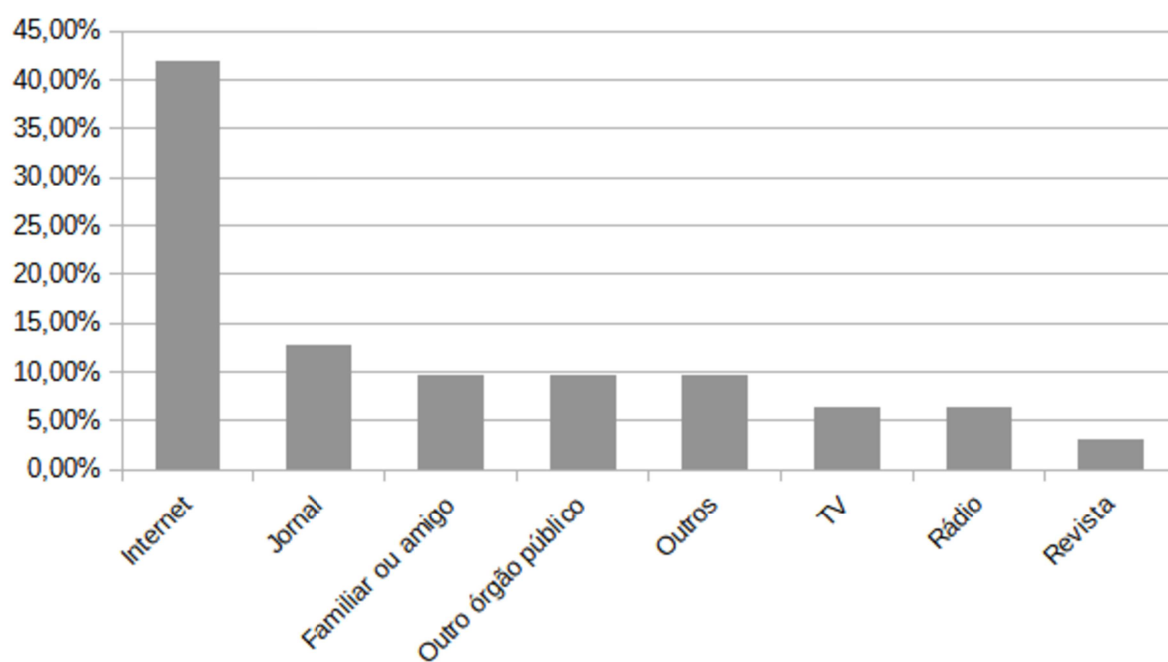
| <b>Demandas apresentadas na OGMP</b> | <b>Percentual</b> |
|--------------------------------------|-------------------|
| Nenhuma Demanda apresentada          | 73,68%            |
| 1 Demanda apresentada                | 15,79%            |
| 2 Demandas apresentadas              | 0,00%             |
| 3 Demandas apresentadas              | 0,00%             |
| Mais de 3 Demandas apresentadas      | 10,53%            |
| <b>Total</b>                         | <b>100,00%</b>    |



## 7 MEIO EM QUE ADQUIRIU CONHECIMENTO SOBRE O MPAM

Prosseguindo, questiona-se o meio pelo qual o usuário adquiriu conhecimento sobre o Ministério Público do Estado do Amazonas, podendo escolher mais de uma resposta. Seguem os resultados:

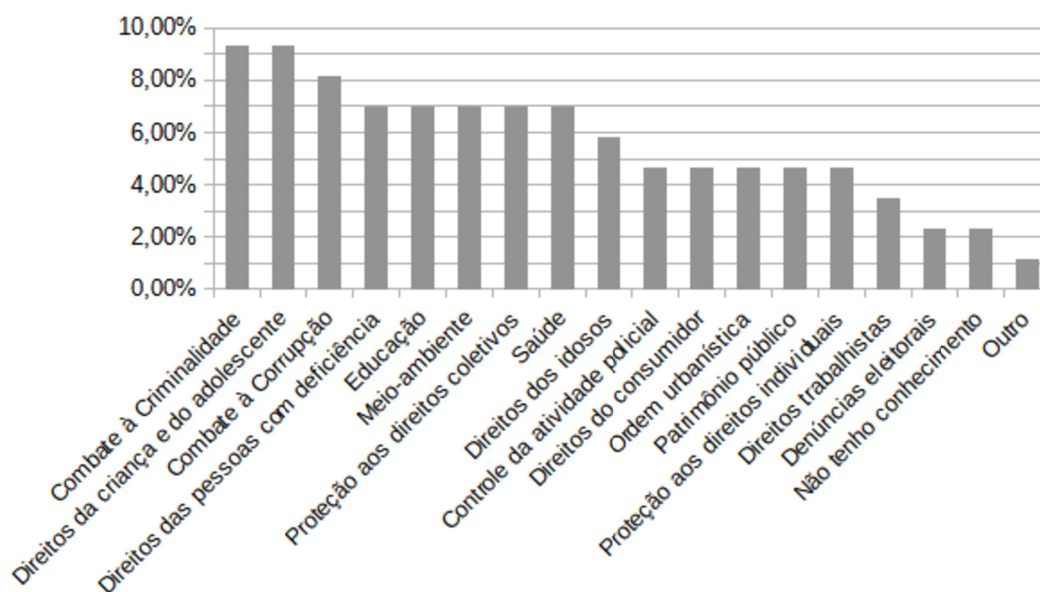
| Meio em que conheceu o MPAM | Percentual     |
|-----------------------------|----------------|
| Internet                    | 41,94%         |
| Jornal                      | 12,90%         |
| Familiar ou amigo           | 9,68%          |
| Outro órgão público         | 9,68%          |
| Outros                      | 9,68%          |
| TV                          | 6,45%          |
| Rádio                       | 6,45%          |
| Revista                     | 3,23%          |
| <b>Total</b>                | <b>100,00%</b> |



## 8 ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELO MPAM

Na sequência, pergunta-se quais as atividades, na opinião do usuário, são as mais relevantes desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Amazonas, também podendo escolher mais de uma resposta. Abaixo são mostrados os resultados:

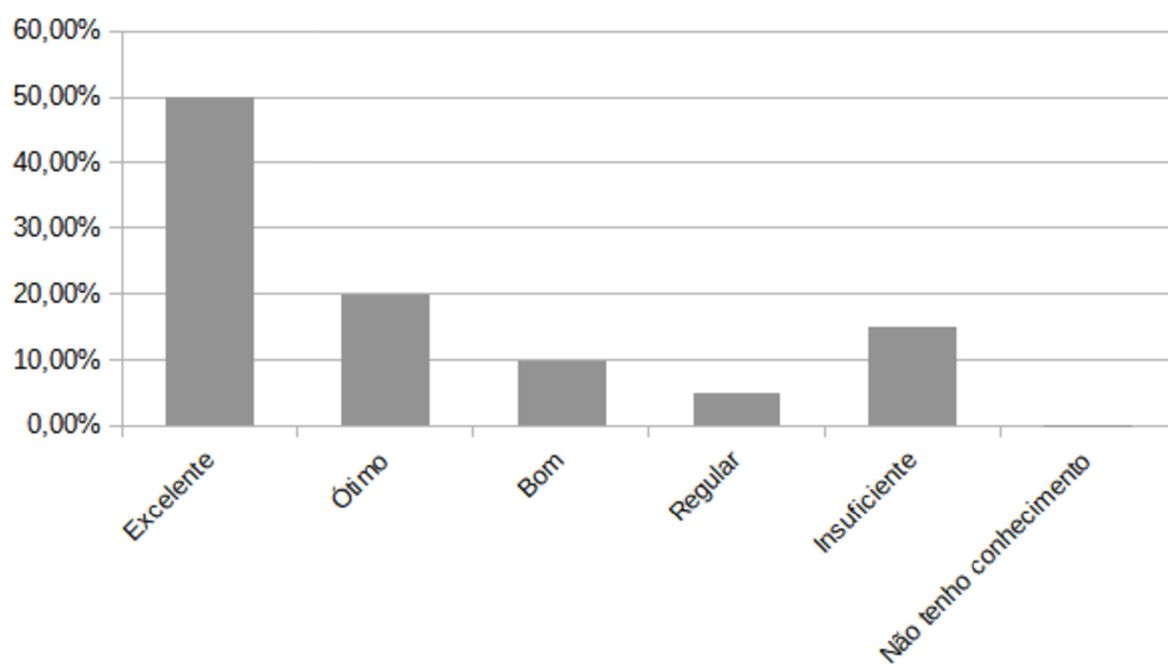
| Atividades mais relevantes do MPAM   | Percentual     |
|--------------------------------------|----------------|
| Combate à Criminalidade              | 9,30%          |
| Direitos da criança e do adolescente | 9,30%          |
| Combate à Corrupção                  | 8,14%          |
| Direitos das pessoas com deficiência | 6,98%          |
| Educação                             | 6,98%          |
| Meio-ambiente                        | 6,98%          |
| Proteção aos direitos coletivos      | 6,98%          |
| Saúde                                | 6,98%          |
| Direitos dos idosos                  | 5,81%          |
| Controle da atividade policial       | 4,65%          |
| Direitos do consumidor               | 4,65%          |
| Ordem urbanística                    | 4,65%          |
| Patrimônio público                   | 4,65%          |
| Proteção aos direitos individuais    | 4,65%          |
| Direitos trabalhistas                | 3,49%          |
| Denúncias eleitorais                 | 2,33%          |
| Não tenho conhecimento               | 2,33%          |
| Outro                                | 1,16%          |
| <b>Total</b>                         | <b>100,00%</b> |



## 9 SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

A partir dessa pergunta, questionam-se alguns parâmetros, com respostas que vão de Excelente a Insuficiente. No atual quesito, pergunta-se sobre a Satisfação do usuário com o Atendimento. Resposta conforme mostradas abaixo:

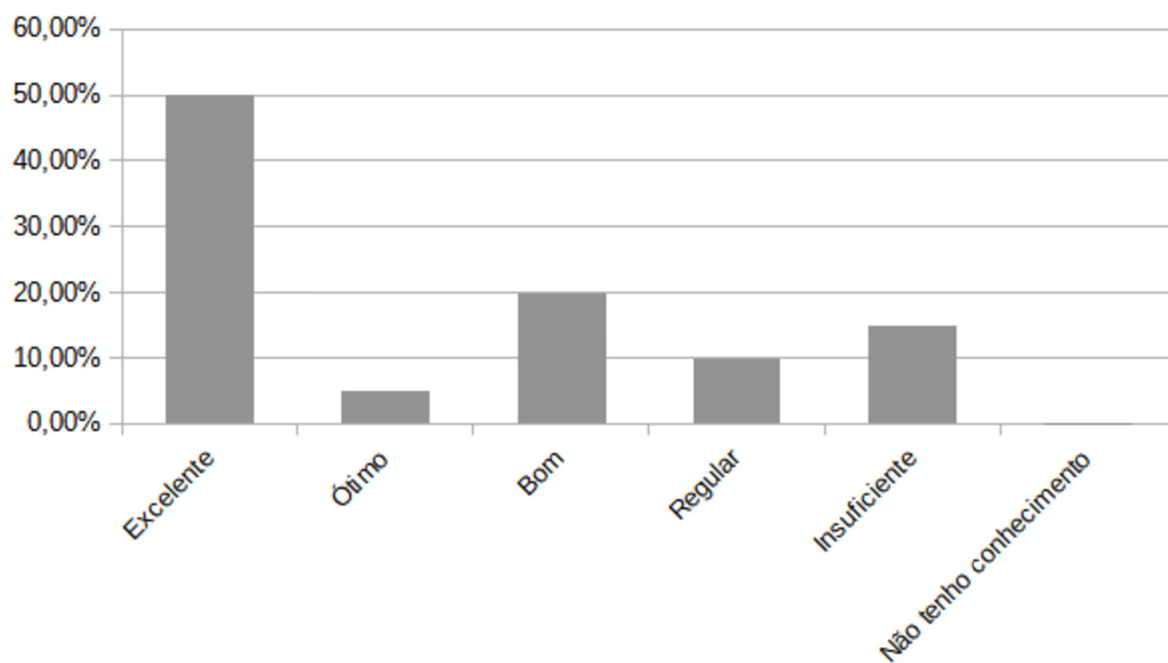
| Satisfação com o atendimento | Percentual     |
|------------------------------|----------------|
| Excelente                    | 50,00%         |
| Ótimo                        | 20,00%         |
| Bom                          | 10,00%         |
| Regular                      | 5,00%          |
| Insuficiente                 | 15,00%         |
| Não tenho conhecimento       | 0,00%          |
| <b>Total</b>                 | <b>100,00%</b> |



## 10 QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A seguir, questiona-se a qualidade do atendimento sentida pelo usuário. Respostas conforme a tabela e gráfico mostrados na sequência:

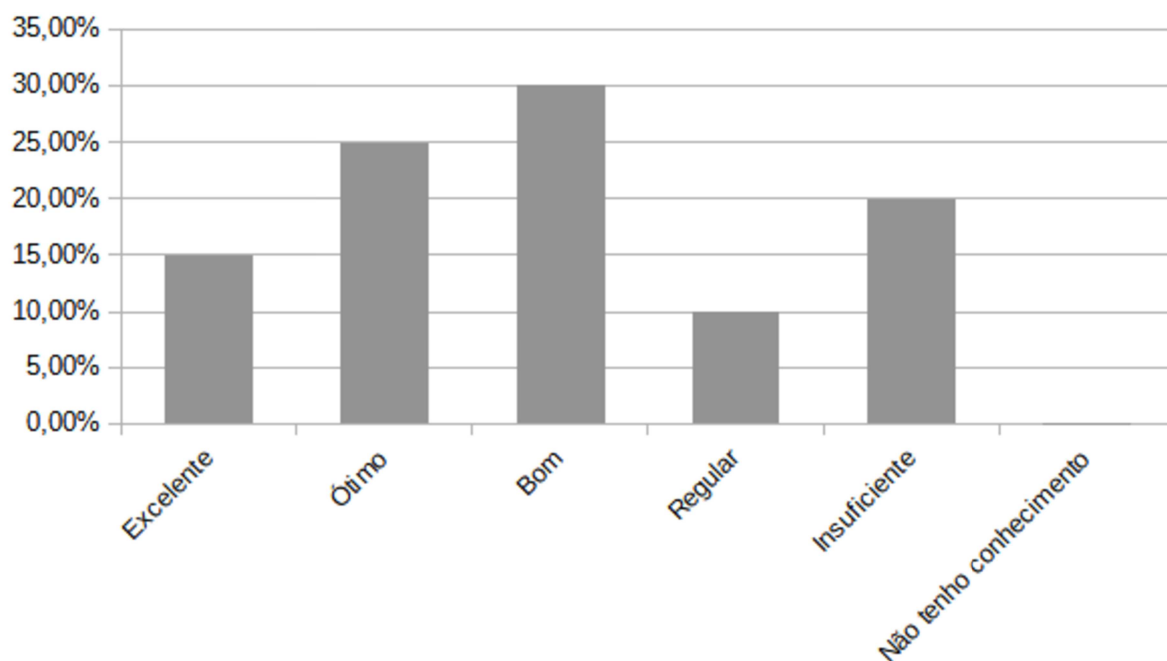
| Qualidade do atendimento | Percentual     |
|--------------------------|----------------|
| Excelente                | 50,00%         |
| Ótimo                    | 5,00%          |
| Bom                      | 20,00%         |
| Regular                  | 10,00%         |
| Insuficiente             | 15,00%         |
| Não tenho conhecimento   | 0,00%          |
| <b>Total</b>             | <b>100,00%</b> |



## 11 PRAZO DE ATENDIMENTO

Agora, questiona-se ao usuário a respeito do prazo de atendimento que este MP se utilizou para resolver sua demanda. Resultados conforme abaixo:

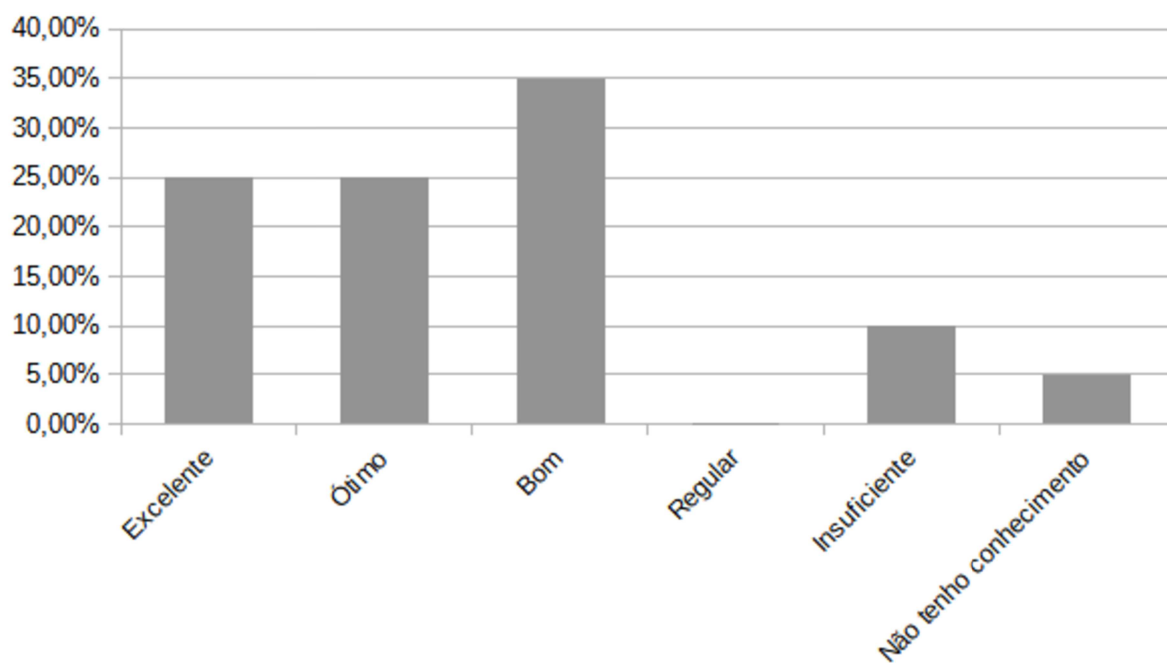
| Prazo de atendimento   | Percentual     |
|------------------------|----------------|
| Excelente              | 15,00%         |
| Ótimo                  | 25,00%         |
| Bom                    | 30,00%         |
| Regular                | 10,00%         |
| Insuficiente           | 20,00%         |
| Não tenho conhecimento | 0,00%          |
| <b>Total</b>           | <b>100,00%</b> |



## 12 ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA

Agora pergunta-se a respeito da estrutura física deste *Parquet*. Seguem os resultados:

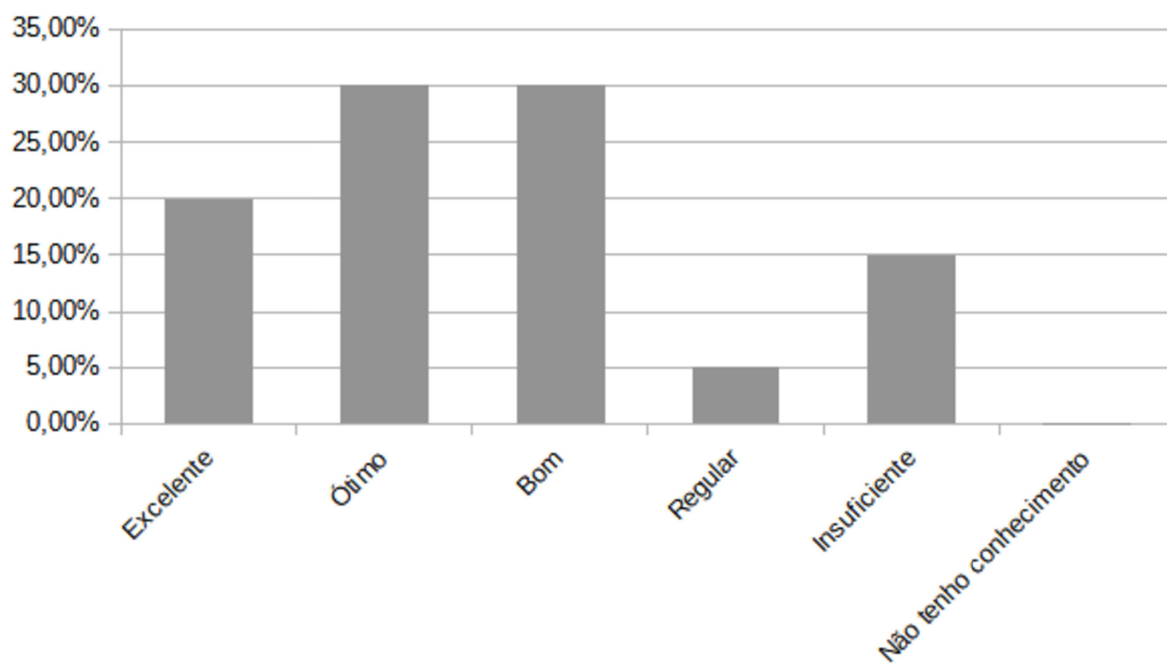
| Adequação da estrutura física | Percentual     |
|-------------------------------|----------------|
| Excelente                     | 25,00%         |
| Ótimo                         | 25,00%         |
| Bom                           | 35,00%         |
| Regular                       | 0,00%          |
| Insuficiente                  | 10,00%         |
| Não tenho conhecimento        | 5,00%          |
| <b>Total</b>                  | <b>100,00%</b> |



### 13 FACILIDADE DE ACESSO

Neste tópico questiona-se sobre a facilidade de acesso do usuário para com a instituição ministerial. Seguem os resultados:

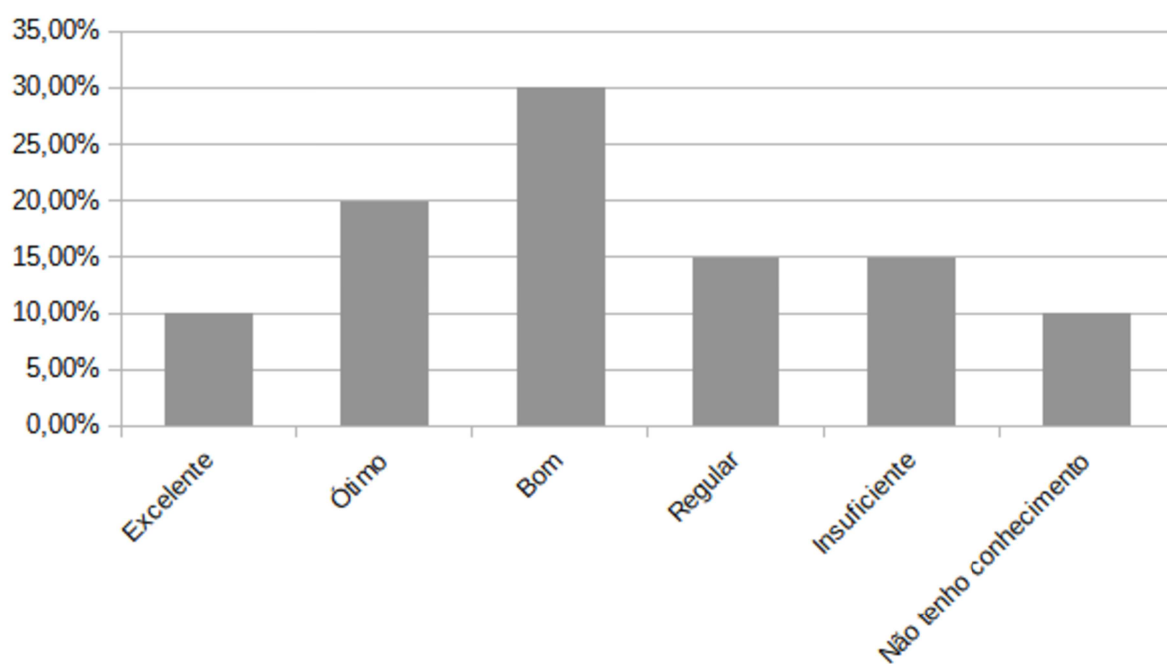
| <b>Facilidade de Acesso</b> | <b>Percentual</b> |
|-----------------------------|-------------------|
| Excelente                   | 20,00%            |
| Ótimo                       | 30,00%            |
| Bom                         | 30,00%            |
| Regular                     | 5,00%             |
| Insuficiente                | 15,00%            |
| Não tenho conhecimento      | 0,00%             |
| <b>Total</b>                | <b>100,00%</b>    |



## 14 RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Por fim, questiona-se a respeito da opinião do usuário a respeito da resolução de problemas propiciada pela instituição ministerial amazonense. Seguem as respostas apresentadas:

| Resolução de Problemas | Percentual     |
|------------------------|----------------|
| Excelente              | 10,00%         |
| Ótimo                  | 20,00%         |
| Bom                    | 30,00%         |
| Regular                | 15,00%         |
| Insuficiente           | 15,00%         |
| Não tenho conhecimento | 10,00%         |
| <b>Total</b>           | <b>100,00%</b> |



## 15 CONCLUSÃO

Pelo apresentado acima, vemos uma maior participação feminina (61,90%) nas respostas apresentadas e o predomínio de usuários de 21 a 40 anos, que perfazem 52,38% das respostas apresentadas. Quanto à escolaridade, mais de três quintos dos usuários informaram ter o Ensino Médio completo. No tocante à cidade, a esmagadora maioria dos usuários informou residir em Manaus/AM, havendo ainda a presença de usuários de fora do estado do Amazonas na resposta do questionário.

Com relação às demandas apresentadas na Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, quase três quartos dos participantes da pesquisa informaram não haver ainda apresentado demanda.

Sobre o meio em que se utilizou para obter conhecimento sobre a instituição ministerial pode-se observar a liderança absoluta da *Internet* ultrapassando 40% do total das respostas.

Já no que concerne às atividades mais relevantes que, na percepção do usuário, o MPAM desempenha, também há uma pulverização das respostas, havendo o destaque para o Combate à Criminalidade, Direitos da criança e do adolescente e Combate à Corrupção, que ficam próximo a 10%.

A seguir, questiona-se sobre a Satisfação do usuário com o atendimento, com o atendimento Excelente alcançando 50% das respostas. O mesmo se dá com a Qualidade do atendimento, que também é de 50% das respostas fornecidas. Por outro lado, o Prazo para atendimento foi considerado Bom ou Ótimo para a maioria dos usuários. Sobre a adequação da Estrutura física a junção de Excelente e Ótimo suplantou 50% das respostas apresentadas. Quanto à facilidade de acesso, a maioria dos usuários considerou os graus como Ótimo ou Bom. Por último, metade dos usuários julgaram como Ótimo/Bom a Resolução de problemas por parte da instituição ministerial amazonense.

Assim sendo, a presente pesquisa de satisfação do usuário mostra-se uma importante ferramenta para que a instituição ministerial amazonense conheça como a sociedade em geral recebe o trabalho desenvolvido pelo MPAM, servindo como autêntico diagnóstico institucional, devendo ser incentivada a participação da população em geral, para que se verifique a percepção sobre o trabalho desenvolvido por esta instituição centenária.

**JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA**

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

**ANEXO: PERGUNTAS E OPÇÕES DE RESPOSTA DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**



## Pesquisa de Satisfação do Ministério Público do Amazonas

Participe do nosso diagnóstico institucional, respondendo o questionário a seguir.

### 1. Sexo:

Masculino  
Feminino  
Prefiro não informar

### 2. Idade:

Até 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
De 61 a 70 anos  
Acima de 70 anos

### 3. Escolaridade:

Sem Ensino Formal  
Ensino Fundamental Incompleto  
Ensino Fundamental Completo  
Ensino Médio Completo  
Graduação Completa  
Pós-graduação Completa

### 4. Cidade em que reside:

Manaus  
Alvarães  
Amaturá  
Anamã  
Anori  
Apuí  
Atalaia do Norte  
Autazes  
Barcelos  
Barreirinha  
Benjamin Constant  
Beruri  
Boa Vista do Ramos  
Boca do Acre  
Borba  
Caapiranga  
Canutama  
Carauari  
Careiro  
Careiro da Várzea  
Coari  
Codajás  
Eirunepé  
Envira  
Fonte Boa  
Guajará  
Humaitá

Ipixuna  
Iranduba  
Itacoatiara  
Itamarati  
Itapiranga  
Japurá  
Juruá  
Jutaí  
Lábrea  
Manacapuru  
Manaquiri  
Manicoré  
Maraã  
Maués  
Nhamundá  
Nova Olinda do Norte  
Novo Airão  
Novo Aripuanã  
Parintins  
Pauini  
Presidente Figueiredo  
Rio Preto da Eva  
Santa Isabel do Rio Negro  
Santo Antônio do Içá  
São Gabriel da Cachoeira  
São Paulo de Olivença  
São Sebastião do Uatumã  
Silves  
Tabatinga  
Tapauá  
Tefé  
Tonantins  
Uarini  
Urucará  
Urucurituba  
Fora do Amazonas \_\_\_\_\_

### 5. Quantas demandas já apresentou junto à Ouvidoria-Geral?

0  
1  
2  
3  
Mais de 3

### 6. O conhecimento que tem sobre o Ministério Público do Amazonas foi adquirido por que meio? (Escolha uma ou mais opções)

Jornal  
Revista



## Pesquisa de Satisfação do Ministério Público do Amazonas

Participe do nosso diagnóstico institucional, respondendo o questionário a seguir.

Rádio

TV

Internet

Familiar ou amigo

Outro órgão público

Outros \_\_\_\_\_

**7. Na sua opinião, quais as atividades mais relevantes desenvolvidas pelo Ministério Público do Estado do Amazonas?** (Escolha uma ou mais opções)

Combate à Corrupção

Combate à Criminalidade

Controle da atividade policial

Denúncias eleitorais

Direitos da criança e do adolescente

Direitos das pessoas com deficiência

Direitos do consumidor

Direitos dos idosos

Direitos trabalhistas

Educação

Meio-ambiente

Ordem urbanística

Patrimônio público

Proteção aos direitos coletivos

Proteção aos direitos individuais

Saúde

Outro \_\_\_\_\_

Não tenho conhecimento

**8. Nos subitens abaixo, marque a opção quanto ao nível de satisfação com a atuação do Ministério Público do Estado do Amazonas:**

**a) Satisfação com o atendimento**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**b) Qualidade do atendimento**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**c) Prazo de atendimento**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**d) Adequação da estrutura física**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**e) Facilidade de Acesso**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**f) Resolução de Problemas**

Excelente

Ótimo

Bom

Regular

Insuficiente

Não tenho conhecimento

**Críticas e Sugestões**

**O Ministério Público do Estado do Amazonas  
agradece sua participação!**