

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSISTIDOS – 2026

1º Semestre de 2026

A Ouvidoria-geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso realizou a **Pesquisa de Satisfação dos Assistidos** com o objetivo de ouvir quem utiliza os serviços da instituição e transformar percepções em melhorias.

A iniciativa integra as competências institucionais da Ouvidoria relacionadas à escuta dos usuários, avaliação dos serviços públicos e fortalecimento do acesso à justiça.

BASE DE DADOS E METODOLOGIA

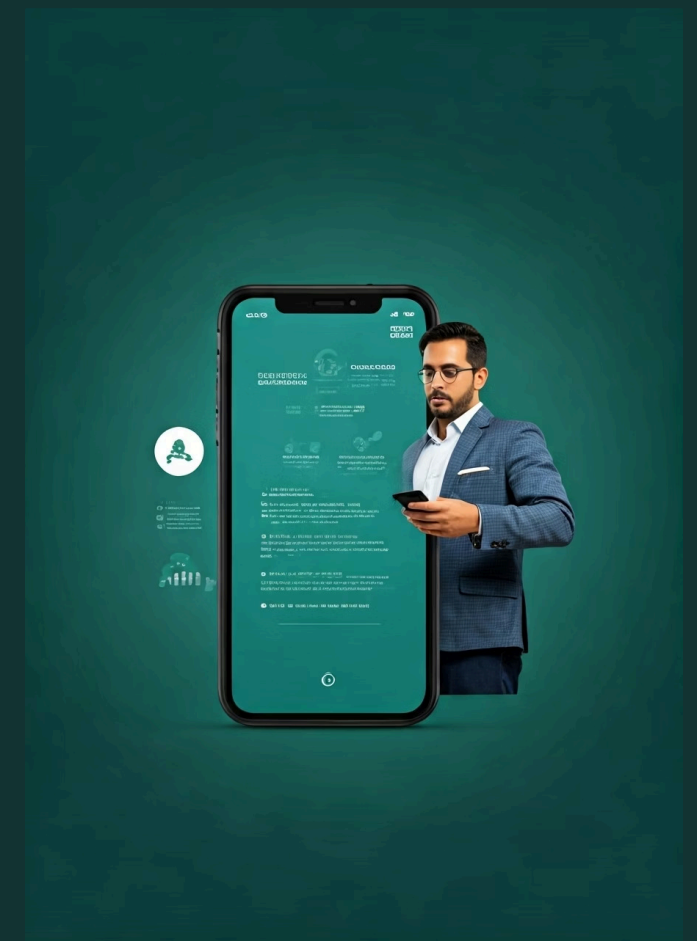
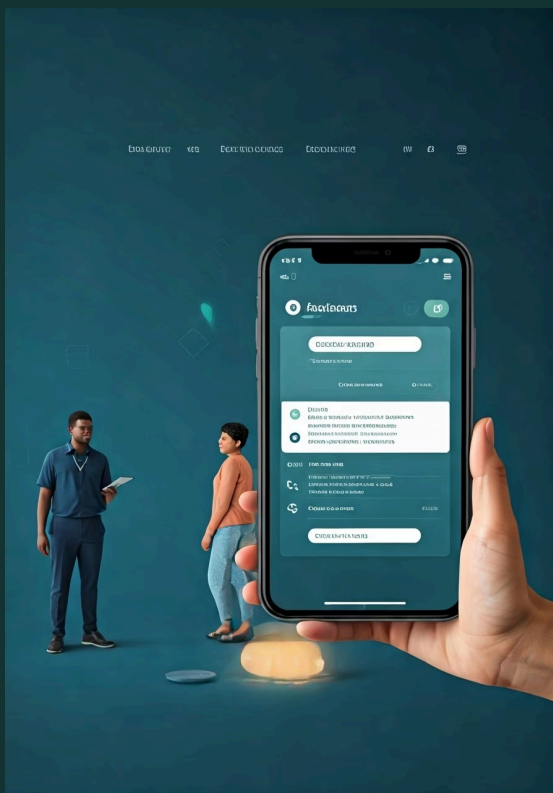
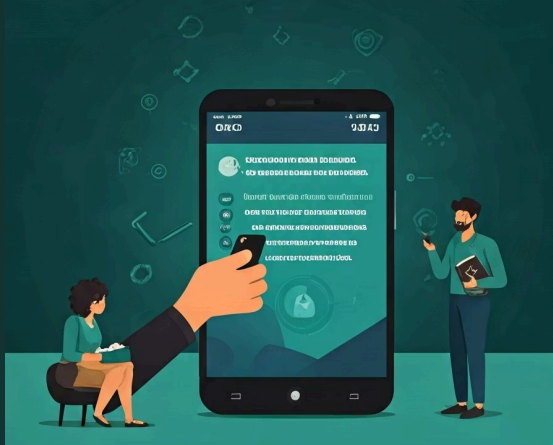
Período de coleta: 12/03/2026 a 27/05/2026

A pesquisa foi aplicada de forma automática pelo ChatBot, logo após o atendimento, por meio de um formulário simples que o usuário responde pelo celular. AS 13 PERGUNTAS DA PESQUISA

1. Em qual cidade ou comarca você foi atendido(a)?
2. Em qual área você foi atendido(a)?
3. Qual foi o motivo do seu atendimento?
4. O tempo para receber atendimento foi:
5. O atendimento foi respeitoso e educado?
6. As orientações recebidas foram claras?
7. O atendimento ajudou a resolver sua situação?
8. O chatbot ajudou no seu atendimento hoje?
9. Durante seu atendimento, qual foi a maior dificuldade que você encontrou?
10. De 0 a 10, quanto você confia na Defensoria Pública?
11. Qual sua satisfação geral com o atendimento da Defensoria Pública?
12. De 0 a 10, você recomendaria a Defensoria Pública para outra pessoa?
13. Você conhece a Ouvidoria da Defensoria Pública?

Foram avaliadas dimensões como:

- tempo de atendimento;
- respeito e cordialidade;
- clareza das orientações;
- capacidade de resolução;
- experiência com o chatbot;
- confiança institucional;
- satisfação geral;
- recomendação da instituição;
- conhecimento da Ouvidoria.



Dados Gerais da Pesquisa

8.617

Respostas

Total de participantes

77

Dias

Período de coleta

1

Canal

WhatsApp Chatbot

A pesquisa foi realizada entre **12/03/2026 a 27/05/2026**, utilizando formulário eletrônico disponibilizado após o atendimento via chatbot no WhatsApp (65) 99963-4454. Todo o processo foi coordenado pela Ouvidoria-Geral da DPE/MT, com foco na experiência do usuário e na qualidade do serviço prestado.





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MATO GROSSO



OUVIDORIA GERAL
DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO

8.617

RESPOSTAS



UMA DAS MAIORES
ESCUTAS
JÁ REALIZADAS COM
ASSISTIDOS DA DPEMT



OUVIR
PARA
COMPREENDER



ANALISAR
PARA
MELHORAR



ATENDER
PARA
TRANSFORMAR



“

Cada resposta recebida
é um passo para uma
Defensoria Pública

cada vez melhor para todos.”



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



1º SEMESTRE DE 2026

Made with GAMMA

PERFIL DOS ATENDIMENTOS

1. Em qual cidade ou comarca você foi atendido(a)?

Distribuição geográfica dos atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso segundo a percepção dos assistidos — Pesquisa de Satisfação | 1º Semestre de 2026 | 7.214 respostas.



Considerações sobre a distribuição geográfica dos atendimentos

A análise das respostas demonstra ampla participação de usuários de diversas regiões do Estado de Mato Grosso, evidenciando o alcance territorial da Defensoria Pública e a capilaridade dos serviços prestados pela instituição.

Cuiabá apresentou o maior percentual de respostas, com **18,5%**, seguida por Rondonópolis (**9%**) e Várzea Grande (**8,1%**), consolidando a Região Metropolitana e os principais polos regionais como áreas de maior concentração de atendimentos.

Também se destacam municípios do interior, como Sinop (**6,5%**), Sorriso (**3,5%**), Barra do Garças (**3,1%**) e Primavera do Leste (**2,9%**), demonstrando a relevância da atuação da Defensoria Pública fora da capital e o fortalecimento da presença institucional em diferentes regiões do estado.

O percentual de **37,3%** classificado como “Outras” revela significativa pulverização das respostas entre diversas comarcas mato-grossenses, reforçando o caráter estadual da pesquisa e indicando que a escuta alcançou usuários distribuídos em múltiplos territórios.

Os dados evidenciam que a demanda pelos serviços da Defensoria Pública está presente em todo o Estado, demonstrando a importância da manutenção e do fortalecimento das políticas de interiorização, ampliação do acesso à justiça e modernização dos canais de atendimento.

Estatístico e Cientista de Dados: A concentração de **37,3% em "Outras"** comarcas demonstra que, embora os grandes centros (Cuiabá, Rondonópolis e Várzea Grande) somem quase 36% da demanda, a Defensoria Pública possui uma **distribuição democrática e capilarizada**. O serviço não está restrito aos grandes eixos urbanos, alcançando quase 4 em cada 10 cidadãos no interior profundo do estado.

2. Em qual área você foi atendido(a)?

Distribuição das áreas de atendimento mais demandadas pelos assistidos da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso — Pesquisa de Satisfação | 1º Semestre de 2026 | 7.983 respostas.



Considerações

A análise das áreas de atendimento demonstra a diversidade das demandas apresentadas à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, evidenciando a amplitude da atuação institucional e sua presença em diferentes frentes de garantia de direitos.

A área de **Família e Sucessões** apresentou o maior percentual de atendimentos, com **28,1%**, confirmando o forte papel social desempenhado pela instituição em questões relacionadas a alimentos, guarda, divórcio, convivência familiar e demais conflitos familiares.

As áreas **Criminal (14,6%)** e **Saúde (11,5%)** também registraram participação expressiva, demonstrando a relevância da Defensoria Pública na proteção de direitos fundamentais, no acesso à saúde pública e na assistência jurídica integral às pessoas privadas de liberdade.

O percentual registrado na categoria **“Outro” (25,4%)** revela a pluralidade de demandas atendidas pela instituição, abrangendo situações não integralmente contempladas nas categorias padronizadas do formulário, o que evidencia a complexidade e abrangência da atuação defensorial.

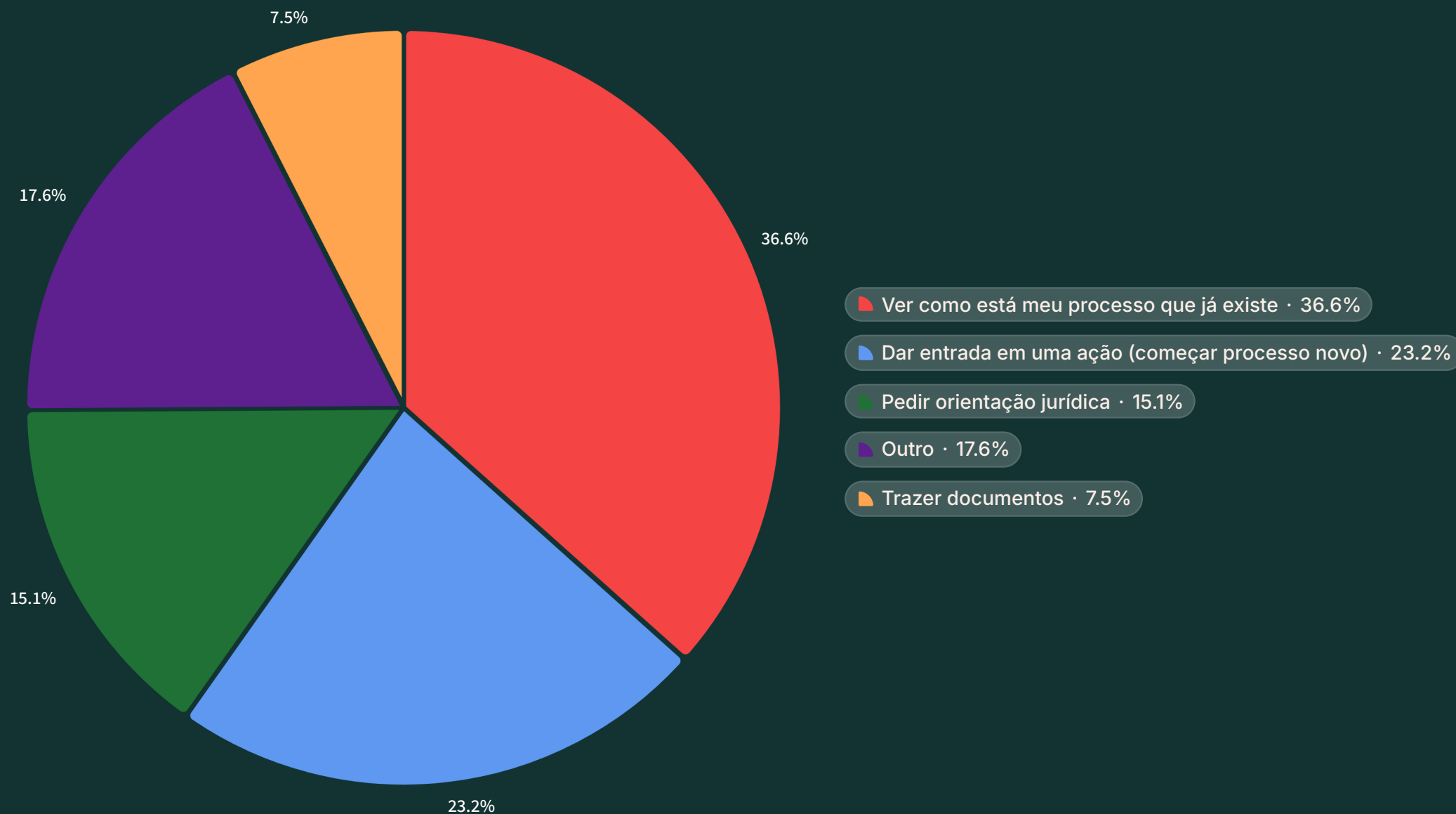
Os dados reforçam que a Defensoria Pública atua diretamente em áreas de elevado impacto social e humano, consolidando-se como instrumento essencial de promoção da cidadania, acesso à justiça e proteção de direitos da população mato-grossense.

O Cenário Social (Especialista em Políticas Públicas) A soma de Família (28,1%) e Saúde (11,5%) mostra que quase 40% da atuação institucional está voltada à subsistência e dignidade básica do cidadão. O volume em "Saúde" é um sinalizador crítico para o Estado, indicando que a Defensoria é o canal necessário para superar barreiras de acesso ao SUS .

Gargalos e Oportunidades (Estatístico e Cientista de Dados) Observamos que a área Criminal (14,6%) gera um alto volume de busca para "Ver como está meu processo" . Isso sugere que a implementação de um sistema de consulta automática via WhatsApp poderia liberar defensores e assessores para atendimentos mais complexos.

3. Qual foi o motivo do seu atendimento?

Principais demandas apresentadas pelos assistidos da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso durante os atendimentos realizados no 1º semestre de 2026 — Pesquisa de Satisfação | 8.000 respostas.



Considerações

A análise dos motivos de atendimento permite compreender quais são as principais necessidades apresentadas pela população usuária da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e como os cidadãos utilizam os serviços da instituição no cotidiano.

O principal motivo identificado foi “**Ver como está meu processo que já existe**”, com **36,6%** das respostas, demonstrando elevada procura por acompanhamento processual e acesso a informações sobre demandas já em andamento. O dado evidencia a importância da comunicação institucional, da atualização das informações processuais e do fortalecimento dos canais de atendimento e consulta.

Em seguida, aparecem os atendimentos relacionados a “**Dar entrada em uma ação (começar processo novo)**”, com **23,2%**, revelando a significativa procura da população pelo acesso inicial à justiça gratuita e pela atuação da Defensoria Pública na defesa de direitos fundamentais.

Os pedidos de **orientação jurídica** representaram **15,1%** das respostas, reforçando o papel pedagógico e orientador da instituição, especialmente na promoção da cidadania e prevenção de conflitos.

Já os atendimentos relacionados ao envio ou **entrega de documentos** corresponderam a **7,5%**, demonstrando a relevância dos fluxos administrativos e da comunicação documental dentro da experiência do usuário.

Os dados revelam que a maior parte da procura da população está concentrada não apenas na judicialização de novas demandas, mas também no acompanhamento contínuo dos processos e na busca por orientação jurídica, evidenciando a importância de investimentos em:

- comunicação institucional;
- acompanhamento processual acessível;
- atendimento digital;
- transparência das informações;
- melhoria dos canais de relacionamento com os assistidos.

A distribuição observada reafirma o papel da Defensoria Pública como porta de acesso permanente à justiça e como instituição essencial para orientação, acolhimento e garantia de direitos da população vulnerabilizada.

4. O tempo para receber atendimento foi:

Percepção dos assistidos sobre o tempo de espera para atendimento na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso — Pesquisa de Satisfação | 1º Semestre de 2026 | 8.139 respostas.

Resultados da Avaliação de Satisfação Institucional

Índice de Notas Críticas

A nota 1 é a segunda mais frequente, representando 10,1% do volume total de respostas.

As notas de 2 a 8 somam juntas aproximadamente 34,2% da base de respostas.

Domínio das Notas Altas

As notas 9 e 10 combinadas representam 55,7% do total de avaliações recebidas.

48% de Aprovação Máxima

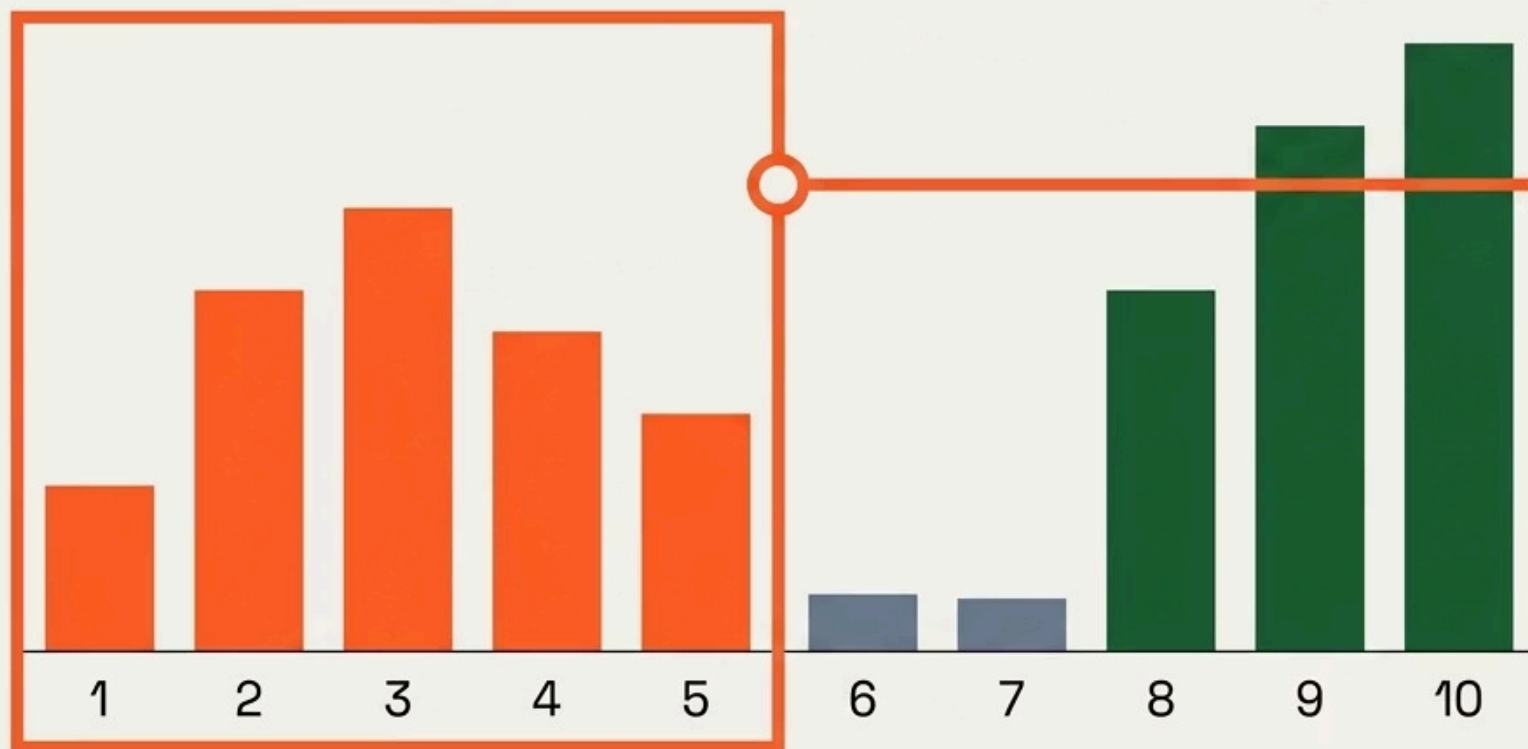
Quase metade dos respondentes (3.910 pessoas) atribuiu a nota máxima a instituição.



Este infográfico resume os dados de uma pesquisa institucional, detalhando o volume e a porcentagem de respostas para cada nota em uma escala de 1 a 10. Ele revela uma forte polarização, com uma maioria de notas máximas contraposta a um grupo crítico de notas mínimas.

O relógio é o adversário: o tempo de espera atua como o maior (e único) redutor sistemático de satisfação.

O tempo para receber atendimento foi:



O Espectro Polarizado:

A imensa maioria das notas baixas (1 a 5) de toda a pesquisa concentra-se exclusivamente nesta etapa. O esgotamento na fila de espera dita as frustrações.

Otimizar este fluxo é a alavanca número um para a perfeição na experiência do

Considerações

A análise consolidada do indicador “O tempo para receber atendimento foi”, baseada em um universo de **8.139 respostas**, evidencia que o tempo de espera representa atualmente um dos principais fatores de impacto sobre a experiência dos usuários da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Os dados revelam um cenário de forte contraste entre diferentes realidades institucionais. Enquanto diversas comarcas do interior apresentam avaliações predominantemente positivas quanto à agilidade do atendimento, unidades de maior densidade de demanda, especialmente Cuiabá e Várzea Grande, concentram parte significativa das avaliações negativas relacionadas ao tempo de espera.

A pesquisa demonstra que o indicador do tempo atua diretamente sobre a percepção global da qualidade do serviço público. Mesmo em situações nas quais os usuários reconhecem elevado padrão de respeito, acolhimento e educação no atendimento, a demora percebida reduz significativamente os índices de satisfação geral, confiança institucional e recomendação da Defensoria Pública.

Outro aspecto relevante identificado pela análise é a forte relação entre a demora percebida e o tipo de demanda apresentada. Os atendimentos voltados ao acompanhamento processual, especialmente consultas sobre processos já existentes, aparecem entre os principais fatores de pressão sobre os fluxos institucionais. Muitos usuários demonstram insatisfação ao permanecer longos períodos em espera para demandas consideradas rápidas ou meramente informacionais.

Os dados também revelam que a percepção sobre o tempo de espera possui dimensão social relevante. Para grande parte da população assistida pela Defensoria Pública, a demora no atendimento representa não apenas desconforto administrativo, mas também impacto econômico, desgaste emocional, perda de jornada de trabalho e aumento da vulnerabilidade social.

A análise evidencia ainda que a instituição já alcançou elevado reconhecimento quanto à qualidade humana do atendimento prestado. O principal desafio identificado pela pesquisa está relacionado ao aprimoramento da eficiência logística, organização dos fluxos de atendimento e fortalecimento dos mecanismos digitais de acesso à informação e acompanhamento processual.

Nesse contexto, os resultados apontam como oportunidades estratégicas:

- ampliação dos canais digitais de consulta;
- criação de fluxos rápidos para demandas simples;
- fortalecimento do autoatendimento;
- melhoria da gestão da fila e da comunicação sobre tempo de espera;
- modernização da experiência do usuário nas unidades com maior volume de atendimento.

Os dados demonstram que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso já consolidou um modelo de atendimento reconhecido pelo acolhimento e pela humanização. O próximo avanço institucional consiste em alinhar essa excelência humana a mecanismos cada vez mais eficientes, acessíveis e céleres de acesso ao serviço público.

Mais do que um indicador operacional, o tempo de espera representa uma dimensão essencial da percepção de acesso à justiça pela população.

5. O atendimento foi respeitoso e educado?

Percepção dos assistidos sobre respeito, acolhimento e educação no atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso
— Pesquisa de Satisfação | 1º Semestre de 2026 | 8.168 respostas.



Considerações

A análise do indicador “O atendimento foi respeitoso e educado?”, baseada em um universo de **8.168 respostas**, revela um dos resultados mais positivos de toda a Pesquisa de Satisfação da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Os dados demonstram elevado reconhecimento da população quanto à forma como os assistidos são acolhidos pela instituição, evidenciando que o respeito, a educação e a humanização do atendimento constituem importantes marcas da atuação defensorial em praticamente todas as comarcas analisadas.

A predominância de avaliações máximas, especialmente da nota 10, reforça a percepção de que defensores públicos, servidores, estagiários e equipes de atendimento atuam com cordialidade, empatia e compromisso com o cidadão, consolidando uma cultura institucional orientada pela escuta qualificada e pelo tratamento digno da população assistida.

A pesquisa também revelou um aspecto estratégico relevante: muitos usuários conseguem diferenciar a qualidade humana do atendimento das dificuldades relacionadas ao tempo de espera. Mesmo em situações de insatisfação com a demora no atendimento, os assistidos mantiveram avaliações elevadas quanto ao respeito e à educação recebidos durante o contato com os profissionais da instituição.

Esse comportamento demonstra que o acolhimento humanizado funciona como importante fator de fortalecimento da confiança institucional, reduzindo impactos negativos provocados por gargalos operacionais e elevada demanda de atendimento em determinadas unidades.

Outro ponto relevante identificado pela análise é a forte relação entre respeito no atendimento e clareza das orientações recebidas. Os dados indicam que atendimentos realizados com linguagem acessível, paciência e cordialidade tendem a gerar maior compreensão das informações e sensação de segurança por parte do assistido.


As avaliações negativas neste indicador mostraram-se pontuais e isoladas, geralmente associadas a situações de elevada frustração decorrentes da demora excessiva ou da expectativa de resolução imediata da demanda, e não necessariamente à postura dos profissionais responsáveis pelo atendimento.

A consistência das avaliações positivas em diferentes regiões do estado evidencia que o atendimento humanizado não representa esforço individual isolado, mas sim uma cultura institucional consolidada na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Os resultados reforçam que o respeito e a educação no atendimento constituem um dos principais patrimônios institucionais percebidos pela população, fortalecendo a imagem da Defensoria Pública como instituição acessível, acolhedora e comprometida com a dignidade humana.

Mais do que prestar assistência jurídica, a Defensoria Pública é reconhecida pela forma humana, respeitosa e acolhedora com que trata quem mais precisa.

6. AS ORIENTAÇÕES RECEBIDAS FORAM CLARAS?

Percepção dos assistidos sobre a clareza, compreensão e qualidade das informações prestadas pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.  Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.135 respostas.



Comunicação clara traduz-se diretamente em alta percepção de efetividade.

Orientações Claras
(Nota 10)



Correlação Direta: Usuários que recebem notas máximas em clareza respondem quase unanimemente que a Defensoria ajudou a resolver sua situação.



Situação Resolvida
(Sim / Parcialmente)

A tradução do juridiquês para a linguagem cidadã não é apenas cortesia; é o elemento central que gera a **convicção** de que o direito foi efetivamente tutelado.

Considerações

A análise do indicador “As orientações recebidas foram claras?”, considerando o universo consolidado de **8.135 respostas**, demonstra elevado nível de aprovação quanto à qualidade da comunicação realizada pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso durante os atendimentos.

Os dados revelam que a maioria dos assistidos compreendeu adequadamente as informações recebidas, indicando que defensores públicos, servidores, estagiários e equipes de atendimento conseguem transmitir orientações de forma acessível, objetiva e compatível com a realidade da população atendida.

A predominância de avaliações máximas, especialmente da nota 10, evidencia que a clareza das orientações constitui um dos principais fatores de fortalecimento da confiança institucional e da percepção de resolutividade do atendimento.

A análise técnica também demonstrou forte correlação entre clareza das informações e percepção de respeito no atendimento. Os usuários que atribuíram avaliações elevadas para educação e acolhimento tendem igualmente a avaliar positivamente a compreensão das orientações recebidas, indicando que linguagem acessível, escuta qualificada e cordialidade impactam diretamente na forma como o cidadão compreende seus direitos e procedimentos.

Os dados mostram ainda que a percepção positiva sobre a clareza das informações ocorre de maneira consistente em diferentes regiões do estado, incluindo comarcas do interior como Barra do Garças, Água Boa, Diamantino, Sinop e Lucas do Rio Verde, evidenciando padronização institucional da comunicação utilizada no atendimento.

Outro aspecto relevante identificado pela pesquisa é que muitos usuários mantiveram avaliações elevadas quanto à clareza das orientações mesmo em situações de insatisfação relacionadas ao tempo de espera. Isso demonstra reconhecimento da qualidade técnica e comunicacional do atendimento prestado, ainda que existam gargalos operacionais em determinadas unidades.

As avaliações negativas neste indicador mostraram-se pontuais e, em grande parte, associadas a situações de:

- elevada complexidade processual;
- dificuldade de compreensão documental;
- expectativa de solução imediata;
- frustração decorrente da demora no atendimento;
- necessidade de múltiplos retornos presenciais.

A análise também evidencia que a clareza das orientações possui importante função social e pedagógica. Para grande parte da população assistida, a Defensoria Pública representa o principal espaço de acesso à informação jurídica acessível e compreensível, especialmente para cidadãos em situação de vulnerabilidade social, econômica ou educacional.

Nesse contexto, os dados reforçam que a instituição não apenas presta assistência jurídica, mas também atua como instrumento de educação em direitos, traduzindo linguagem técnica em informação clara, acolhedora e acessível à população.


Os resultados apontam ainda oportunidades estratégicas relevantes para fortalecimento contínuo deste indicador, especialmente:

- ampliação de materiais explicativos visuais;
- fortalecimento da linguagem simples;
- aprimoramento das orientações documentais;
- investimento permanente em comunicação humanizada;
- utilização de ferramentas visuais e digitais de apoio ao atendimento.

A consistência das avaliações positivas demonstra que a clareza na comunicação já constitui uma característica institucional consolidada na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, funcionando como elemento central para fortalecimento da confiança social e melhoria da experiência do assistido.

Mais do que informar, orientar com clareza é garantir que o cidadão compreenda seus direitos, seus caminhos e suas possibilidades de acesso à justiça.

7. O atendimento ajudou a resolver sua situação?

Percepção dos assistidos sobre a efetividade, resolutividade e impacto do atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.  Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.117 respostas.



Considerações

A análise do indicador “O atendimento ajudou a resolver sua situação?” demonstra percepção amplamente positiva dos assistidos em relação à capacidade da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso de oferecer respostas concretas às demandas apresentadas pela população.

Os dados revelam que:

- **57%** dos assistidos afirmaram que o atendimento resolveu sua situação;
- **30,3%** responderam que o atendimento ajudou parcialmente;
- apenas **12,7%** indicaram que a situação não foi resolvida.

O resultado evidencia que a Defensoria Pública possui elevado potencial de resolutividade institucional, especialmente considerando a complexidade social, jurídica e humana das demandas atendidas diariamente.

Outro aspecto relevante identificado pela análise é que parte significativa das respostas “parcialmente” não representa necessariamente falha no atendimento, mas sim características próprias da atuação jurídica, como:

- processos que ainda estão em andamento;
- necessidade de complementação documental;
- dependência de decisões judiciais;
- demandas que exigem acompanhamento prolongado;
- situações que dependem de outros órgãos públicos.

Isso demonstra que muitos assistidos reconhecem o acolhimento, a orientação e o encaminhamento adequado mesmo quando a solução definitiva ainda não foi concluída.

A predominância das respostas positivas reforça a percepção de confiança social na instituição e indica que a população reconhece a Defensoria Pública como instrumento efetivo de acesso à justiça, garantia de direitos e transformação social.

Os dados também revelam importante conexão entre resolutividade e qualidade do atendimento. Assistidos que avaliaram positivamente aspectos como respeito, clareza das orientações e acolhimento tendem igualmente a avaliar melhor a capacidade de resolução de suas demandas.

Do ponto de vista institucional, o indicador demonstra que a atuação da Defensoria Pública vai além da judicialização de conflitos. Em muitos casos, a simples orientação jurídica qualificada, o esclarecimento de direitos e o acolhimento humanizado já produzem impacto concreto na vida do cidadão.

As avaliações negativas, embora minoritárias, reforçam a importância de:

- fortalecimento do acompanhamento processual;
- ampliação da comunicação com os assistidos;
- melhoria dos fluxos de retorno;
- redução do tempo de resposta;
- integração com demais órgãos da rede pública.

A análise consolidada evidencia que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso é percebida pela população como uma instituição que produz resultados concretos, promove cidadania e contribui efetivamente para a solução de problemas enfrentados pelos grupos mais vulnerabilizados.

Mais do que atender, a Defensoria Pública é reconhecida por transformar orientação em acesso à justiça e atendimento em possibilidade real de mudança de vida.

8. O chatbot ajudou no seu atendimento hoje?

Percepção dos assistidos sobre a efetividade, acessibilidade e contribuição do chatbot da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso no atendimento e orientação ao cidadão. 📊 Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.008 respostas



Considerações

A análise do indicador “O chatbot ajudou no seu atendimento hoje?” demonstra que os canais digitais da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso vêm assumindo papel cada vez mais relevante na ampliação do acesso à informação e na aproximação da instituição com a população.

Os dados revelam percepção majoritariamente positiva sobre a utilização do chatbot institucional, indicando que a ferramenta já é reconhecida por parcela significativa dos assistidos como importante mecanismo de apoio, orientação e facilitação do atendimento.

A avaliação evidencia que o chatbot contribui especialmente para:

- esclarecimento inicial de dúvidas;
- direcionamento dos usuários;
- agilização do acesso aos serviços;
- envio de informações básicas;
- orientação sobre documentos e procedimentos;
- redução de deslocamentos desnecessários.

Outro aspecto relevante identificado é que muitos assistidos percebem o chatbot como porta de entrada para o atendimento da Defensoria Pública, fortalecendo a sensação de acessibilidade, disponibilidade e modernização institucional.

A análise também demonstra que o uso de ferramentas digitais amplia a capacidade de atendimento da instituição, especialmente em um estado com grandes distâncias territoriais e elevado número de demandas sociais.

Contudo, os dados indicam igualmente a existência de desafios importantes relacionados à experiência do usuário, principalmente em situações que envolvem:

- demandas mais complexas;
- necessidade de atendimento humanizado imediato;
- dificuldade de compreensão das respostas automáticas;
- limitações tecnológicas;
- expectativas de resolução instantânea.

Parte das avaliações negativas ou parciais demonstra que muitos assistidos ainda esperam do chatbot uma atuação mais próxima da interação humana, especialmente em casos sensíveis ou emocionalmente delicados.

Do ponto de vista institucional, o indicador revela importante oportunidade de aprimoramento contínuo da comunicação digital, da linguagem acessível e da integração entre atendimento automatizado e suporte humano.

Os resultados reforçam que a tecnologia, quando utilizada de forma humanizada e estratégica, pode fortalecer significativamente o acesso à justiça, ampliar a inclusão e facilitar o relacionamento entre instituição e cidadão.

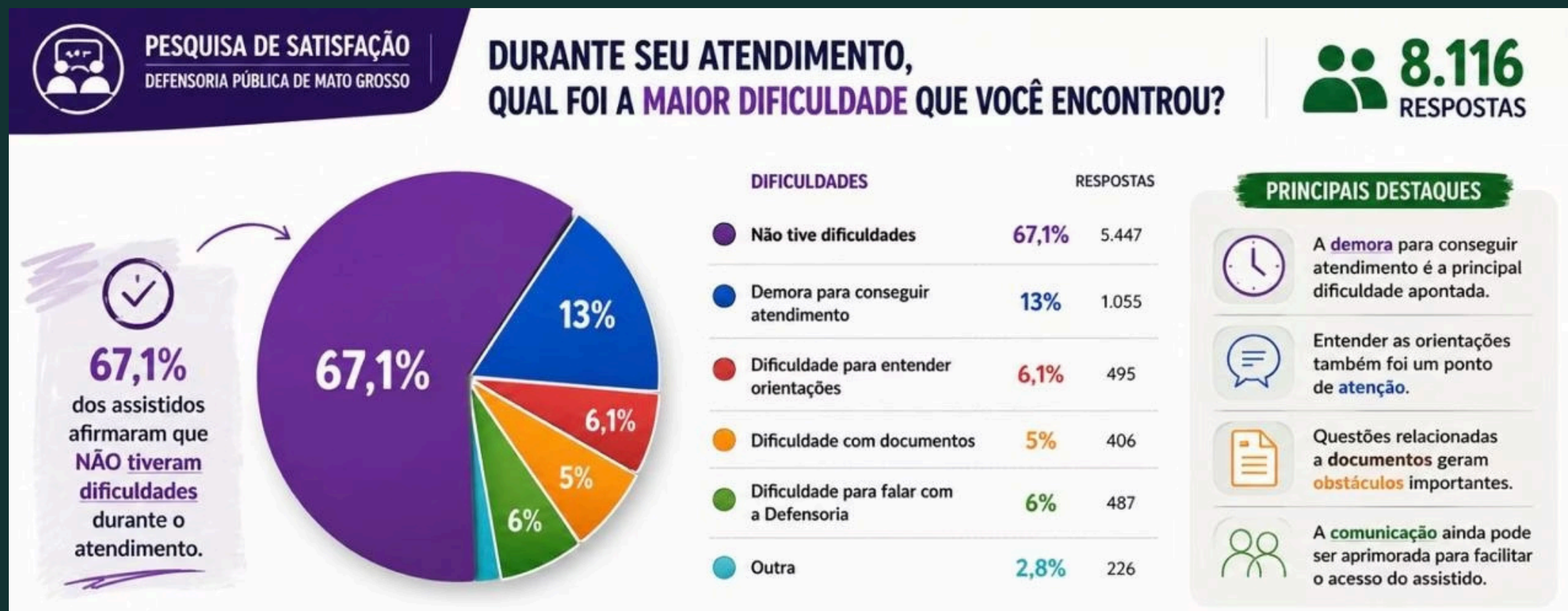
A predominância das avaliações positivas demonstra que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso avança na construção de uma instituição cada vez mais acessível, moderna e conectada às necessidades da população.

Mais do que automatizar respostas, o chatbot representa uma ferramenta de aproximação institucional, acolhimento inicial e democratização do acesso à informação jurídica.

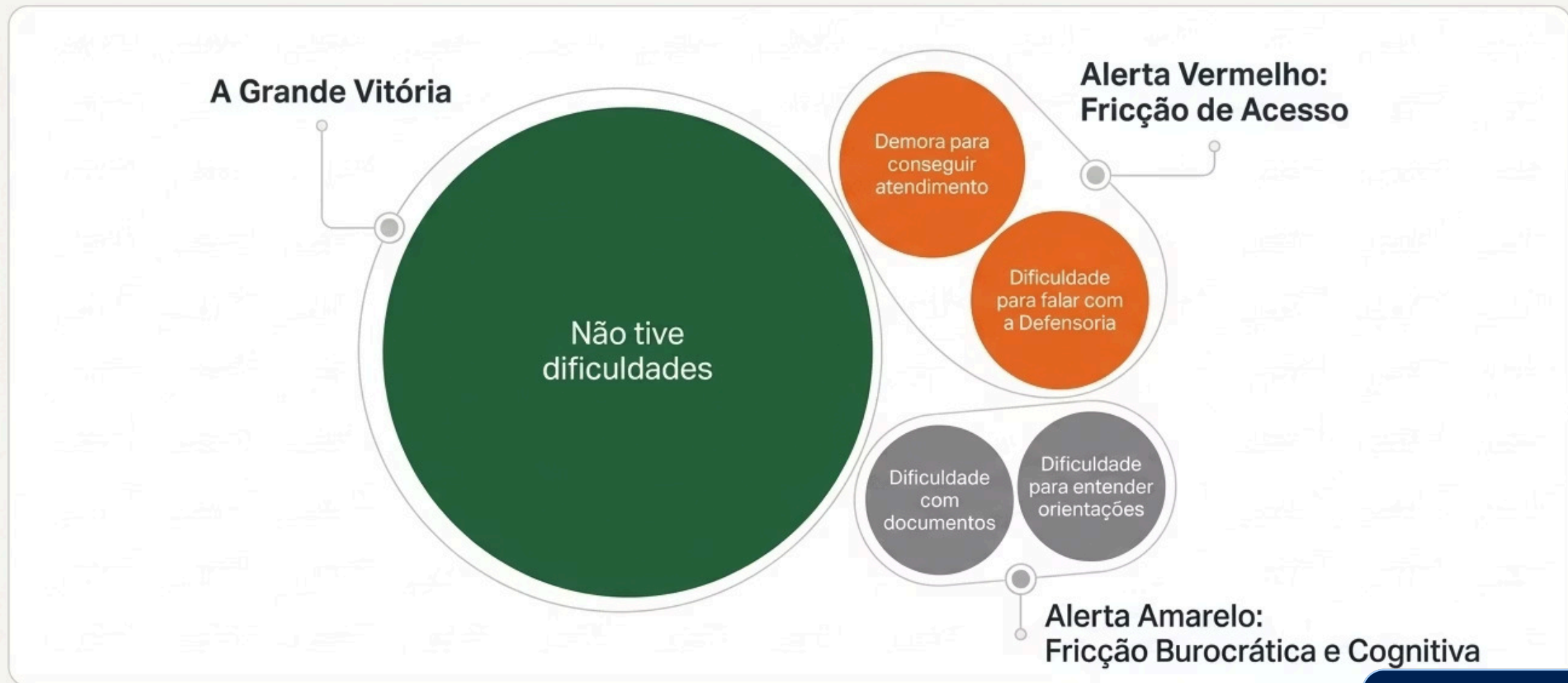
9. DURANTE SEU ATENDIMENTO, QUAL FOI A MAIOR DIFICULDADE QUE VOCÊ ENCONTROU?

Percepção dos assistidos sobre os principais obstáculos enfrentados durante o atendimento da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

 Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.116 respostas.



A maioria navega sem atritos, mas a espera e o acesso aos canais formam as principais barreiras.



Considerações

A análise do indicador “Durante seu atendimento, qual foi a maior dificuldade que você encontrou?” revela um cenário institucional extremamente relevante para a compreensão da experiência do assistido na Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

O dado mais expressivo da pesquisa demonstra que:

67,1%

dos assistidos afirmaram que **não tiveram dificuldades** durante o atendimento.

Esse resultado representa um importante indicador de efetividade institucional, evidenciando que a maior parte da população consegue acessar os serviços da Defensoria Pública de forma satisfatória, compreendendo orientações, realizando atendimentos e percorrendo os fluxos institucionais sem obstáculos significativos.

Os dados reforçam a percepção de que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso possui uma estrutura de acolhimento e atendimento capaz de garantir experiência positiva à maioria dos cidadãos atendidos.

Contudo, a análise técnica também identifica pontos estratégicos de atenção institucional.

A principal dificuldade apontada pelos assistidos foi:

Demora para conseguir atendimento — 13%

O resultado demonstra que o maior desafio percebido pela população continua relacionado ao tempo de acesso ao serviço, especialmente em unidades de maior demanda e em situações que exigem atendimento urgente ou acompanhamento contínuo.

Outro ponto relevante identificado foi:

Dificuldade para falar com a Defensoria — 6%

Esse indicador evidencia a necessidade de fortalecimento contínuo dos canais de comunicação institucional, integração digital e melhoria dos fluxos de informação ao cidadão.

Também foram registradas dificuldades relacionadas a:

- compreensão das orientações;
- questões documentais;
- burocracias procedimentais;
- acesso inicial aos canais de atendimento.

Ainda assim, os percentuais dessas dificuldades permaneceram significativamente inferiores ao grupo majoritário que declarou não enfrentar obstáculos durante o atendimento.

A análise demonstra um importante paradoxo institucional positivo: mesmo diante do elevado volume de atendimentos realizados pela Defensoria Pública, a percepção predominante da população continua sendo de acessibilidade, acolhimento e funcionamento adequado do serviço.

Do ponto de vista estratégico, os dados permitem concluir que:

- a experiência geral do assistido é amplamente positiva;
- os gargalos identificados são majoritariamente logísticos e operacionais;
- a qualidade humana do atendimento permanece preservada;
- a população reconhece a importância institucional da Defensoria Pública.

Os resultados reforçam a necessidade de continuidade dos investimentos em:

- modernização dos canais digitais;
- redução do tempo de espera;
- ampliação da comunicação acessível;
- melhoria dos fluxos de triagem e acompanhamento.

Mais do que apontar dificuldades, este indicador demonstra que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso possui elevado nível de confiança social e que os principais desafios identificados já se encontram claramente mapeados pela própria voz da população atendida.

10. DE 0 A 10, QUANTO VOCÊ CONFIA NA DEFENSORIA PÚBLICA?

Percepção dos assistidos sobre a confiança institucional, credibilidade e importância da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso na garantia de direitos e no acesso à justiça. 🇺🇦 Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.097 respostas.

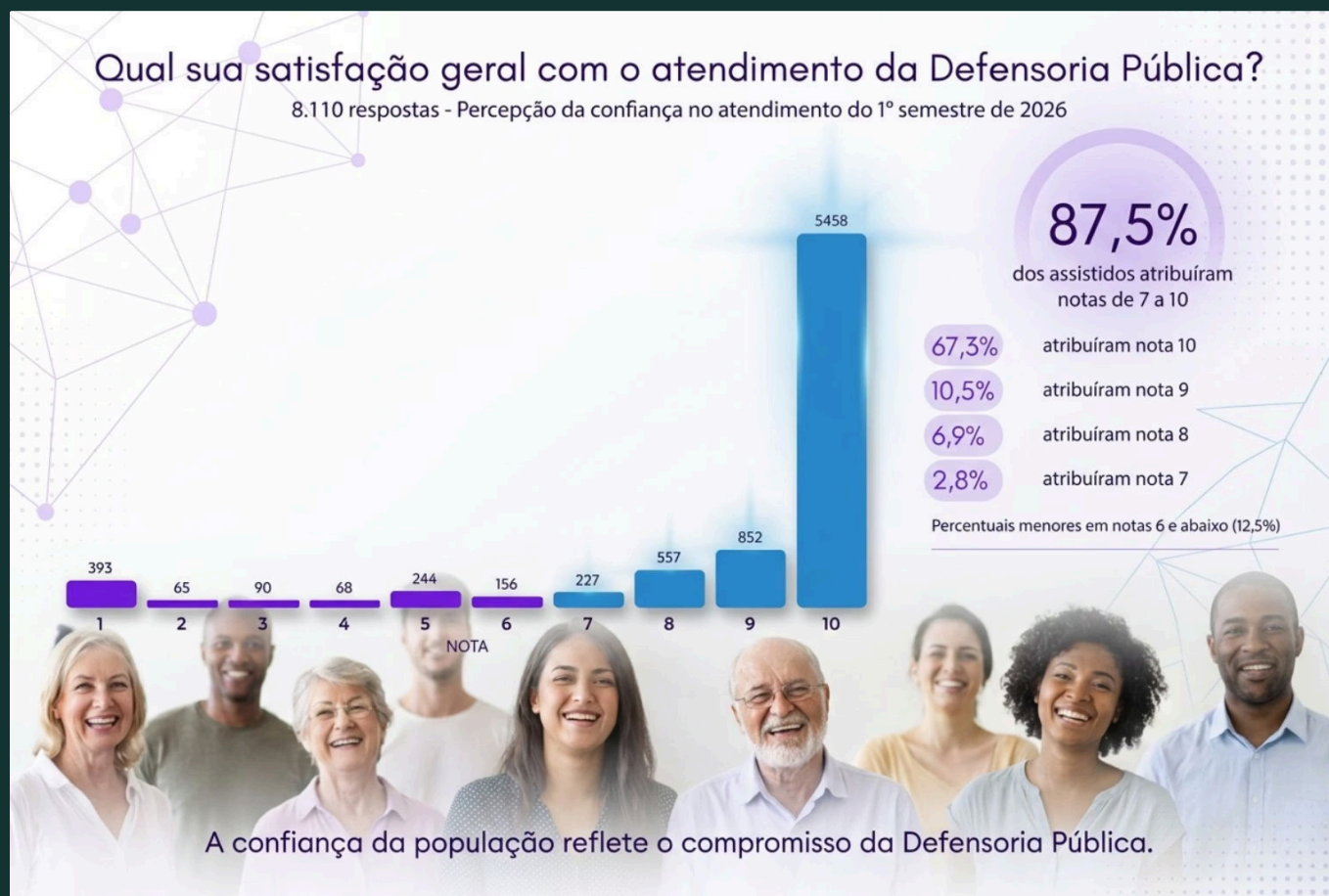


Considerações

A análise da confiança na Defensoria Pública demonstra uma base robusta de legitimidade institucional. Com 87,5% das avaliações entre 7 e 10, evidencia-se uma forte percepção de valor no serviço prestado. A predominância de 67,3% em nota 10 sugere não apenas satisfação, mas uma associação de excelência. No entanto, a existência de 12,5% de notas de 6 ou menores sinaliza uma fricção residual, possivelmente associada a gargalos ou expectativas não atendidas. Em síntese, o desafio estratégico é consolidar a excelência percebida, enquanto se identificam pontos de melhoria na experiência do assistido, elevando a confiança a patamares ainda mais homogêneos.

11. QUAL SUA SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA?

Avaliação dos assistidos sobre a experiência geral de atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, considerando acolhimento, qualidade, resolutividade e acesso à justiça. 📊 Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.110 respostas.



Consideração

análise dos dados revela um cenário amplamente positivo quanto à satisfação geral da população com o atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso. Os resultados demonstram elevado grau de reconhecimento institucional, confiança no serviço ofertado e percepção favorável sobre o acolhimento e a atuação da instituição.


Do total de 8.110 respostas obtidas, 87,5% dos assistidos atribuíram notas entre 7 e 10, evidenciando um índice expressivo de satisfação. Chama atenção, especialmente, o fato de 67,3% dos participantes terem atribuído nota máxima (10), percentual que reforça a consolidação da Defensoria Pública como referência de acesso à justiça, escuta qualificada e atendimento humanizado.

Os dados indicam que a experiência vivenciada pelos assistidos vai além da simples prestação de serviço jurídico, refletindo percepção de acolhimento, respeito, orientação adequada e efetividade institucional. A predominância das avaliações elevadas demonstra que a população reconhece a Defensoria Pública como instrumento essencial de garantia de direitos e transformação social.

Embora exista uma parcela minoritária de avaliações inferiores, correspondente a 12,5% das respostas concentradas nas notas de 1 a 6, os números sugerem desafios pontuais e oportunidades de aprimoramento contínuo, especialmente relacionados à experiência individual de atendimento, comunicação e agilidade em determinados fluxos.

Em síntese, os resultados consolidam uma percepção pública fortemente positiva da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, evidenciando altos níveis de satisfação, credibilidade institucional e confiança social, elementos fundamentais para o fortalecimento democrático do acesso à justiça.

12. DE 0 A 10, VOCÊ RECOMENDARIA A DEFENSORIA PÚBLICA PARA OUTRA PESSOA?

Indicador que avalia o nível de confiança, credibilidade e satisfação dos assistidos com os serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, a partir da disposição em recomendar a instituição a outras pessoas.  Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.138 respostas.



Considerações

A análise dos resultados demonstra um elevado nível de reconhecimento e legitimidade social da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso perante seus assistidos. O indicador de recomendação espontânea é um dos instrumentos mais relevantes para mensurar confiança institucional, credibilidade do serviço e percepção de valor entregue à população.

Os dados revelam que 78,8% dos participantes atribuíram nota máxima (10) quando questionados se recomendariam a Defensoria Pública para outra pessoa. Além disso, 89% dos respondentes atribuíram notas entre 8 e 10, consolidando um cenário de forte aprovação popular e percepção amplamente positiva sobre a experiência de atendimento.

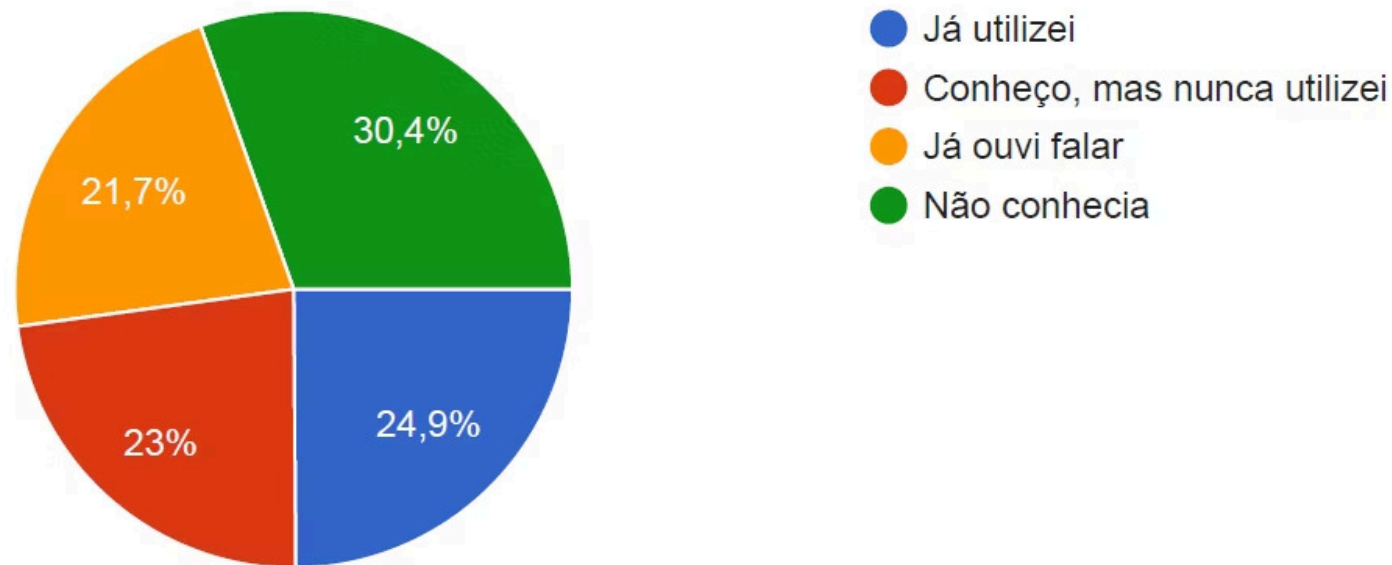
A predominância das avaliações mais elevadas evidencia que a instituição é reconhecida não apenas pelo acesso gratuito à justiça, mas também pela qualidade do acolhimento, da orientação jurídica e da atuação humanizada junto à população vulnerabilizada. A disposição em recomendar espontaneamente os serviços demonstra confiança concreta, construída a partir da experiência prática vivenciada pelos assistidos.

Os percentuais reduzidos nas avaliações inferiores indicam que os pontos de insatisfação aparecem de forma residual dentro do universo pesquisado. Ainda assim, esses dados reforçam a importância da manutenção de ações contínuas de aprimoramento institucional, especialmente relacionadas à comunicação, acessibilidade e experiência do usuário em determinados fluxos de atendimento.

Em síntese, os resultados apontam que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso possui elevado capital de confiança social, sendo percebida pela população como uma instituição essencial, acessível, resolutiva e comprometida com a defesa de direitos e a promoção da cidadania.

13. VOCÊ CONHECE A OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA?

Indicador que avalia o nível de conhecimento da população sobre a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, órgão responsável pela escuta social, recebimento de manifestações, fortalecimento da participação cidadã e aproximação entre instituição e sociedade. 📊 Pesquisa de Satisfação — 1º Semestre de 2026 | 8.211 respostas.



Consideração

A análise dos dados demonstra que a Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso possui presença significativa no imaginário e na experiência da população atendida. Os resultados revelam que a maior parte dos respondentes já conhece, ouviu falar ou teve contato direto com a Ouvidoria, evidenciando o fortalecimento gradual da escuta social dentro da instituição.

O percentual de 24,9% dos participantes que afirmaram já ter utilizado a Ouvidoria demonstra um importante nível de acesso efetivo ao canal de participação cidadã. Além disso, 23% afirmaram conhecer a Ouvidoria, embora nunca tenham utilizado seus serviços, o que indica reconhecimento institucional e potencial de utilização futura.

Outro dado relevante é que 21,7% dos respondentes declararam já ter ouvido falar da Ouvidoria, demonstrando alcance comunicacional e presença crescente junto à população. Somados, esses grupos representam uma parcela expressiva dos assistidos que possuem algum grau de conhecimento sobre o órgão.

Embora 30,4% ainda tenham informado não conhecer a Ouvidoria, o cenário geral aponta para um avanço importante na consolidação da Ouvidoria como espaço de escuta, participação social e aproximação entre a Defensoria Pública e a sociedade civil.

Os resultados reforçam que a Ouvidoria vem ampliando sua visibilidade institucional e fortalecendo seu papel democrático, tornando-se cada vez mais reconhecida como canal legítimo de acolhimento, diálogo, encaminhamento de manifestações e construção coletiva de melhorias nos serviços públicos prestados pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pesquisa de Satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, referente ao 1º semestre de 2026, consolida um importante retrato da percepção dos assistidos acerca dos serviços prestados pela instituição. Mais do que números, os dados revelam experiências, percepções, níveis de confiança e o impacto concreto da atuação defensorial na vida da população mato-grossense.

Os resultados demonstram elevados índices de satisfação, reconhecimento institucional e confiança social. Em praticamente todos os indicadores analisados, observou-se predominância das avaliações positivas, com destaque para os altos percentuais de notas máximas atribuídas pelos assistidos, especialmente nos quesitos relacionados ao respeito no atendimento, clareza das orientações, confiança institucional e recomendação espontânea da Defensoria Pública para outras pessoas.

A pesquisa evidencia que a população reconhece a Defensoria Pública não apenas como instrumento de acesso gratuito à justiça, mas como espaço de acolhimento, escuta, orientação e transformação social. A elevada concentração de avaliações entre as notas 7 e 10 demonstra que a experiência do usuário tem sido majoritariamente positiva, refletindo o compromisso institucional com a dignidade humana, a cidadania e a efetivação de direitos.

Outro aspecto relevante identificado é a percepção de resolutividade do atendimento, bem como a consolidação da confiança institucional. A predominância de notas máximas indica que a Defensoria Pública é vista como uma instituição séria, acessível, presente e capaz de produzir resultados concretos para a população vulnerabilizada.

A pesquisa também permitiu identificar pontos estratégicos de atenção. Questões relacionadas ao tempo de espera, acesso aos canais de atendimento e necessidade de ampliação da divulgação da Ouvidoria ainda aparecem como oportunidades importantes de aprimoramento institucional. Esses elementos não diminuem a robustez dos resultados positivos, mas funcionam como indicadores valiosos para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

No tocante à Ouvidoria-Geral, os dados demonstram avanço significativo no reconhecimento do órgão pela população. A soma dos assistidos que já utilizaram, conhecem ou ao menos já ouviram falar da Ouvidoria revela fortalecimento progressivo da cultura de participação social e da escuta cidadã dentro da Defensoria Pública.

RECOMENDAÇÕES

Com base nos resultados obtidos, recomenda-se:

- fortalecimento contínuo das estratégias de acolhimento humanizado;
- ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria-Geral e de seus canais de atendimento;
- aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação e orientação ao assistido;
- investimentos permanentes em acessibilidade, escuta qualificada e resolutividade;
- monitoramento periódico da satisfação dos usuários como instrumento de gestão baseada em evidências;
- utilização dos dados coletados como ferramenta estratégica para subsidiar decisões administrativas e institucionais.

Por fim, a pesquisa reafirma que ouvir a população é parte essencial da construção de uma Defensoria Pública cada vez mais democrática, eficiente, acessível e conectada às reais necessidades da sociedade.

Mais do que avaliar serviços, esta escuta pública fortalece vínculos, aproxima instituições das pessoas e transforma percepções em caminhos concretos de melhoria institucional.