



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O CIDADÃO

ANO BASE
2025

FEVEREIRO/2026

INTRODUÇÃO

Originalmente concebida para atender as determinações contidas no Manual do Portal da Transparência do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), aprovado pela Portaria n. 319/2022/SUBADM, publicada no DOMP em 15.03.2022, que por sua vez internaliza o estatuído pelo art. 30 da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Pesquisa de Satisfação com o Usuário do Ministério Público do Estado do Amazonas foi elaborada pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público e publicada no Portal Institucional pela Assessoria de Comunicação, a partir de 15 de maio de 2022. A pesquisa visava medir o nível de satisfação do público quanto aos serviços prestados presencialmente e por meio das plataformas digitais, em atendimento às determinações contidas na Lei de Acesso à Informação e nos manuais de Transparência do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP).

De caráter permanente, a pesquisa tinha por objetivo identificar aspectos positivos e negativos observados durante a experiência do cidadão ao utilizar os serviços oferecidos pelo MPAM.

Em 12 de setembro de 2023, o Manual da Transparência do MPAM foi republicado no DOMP, por meio da Portaria n. 899/2023/SUBADM.

Em agosto de 2024, verifica-se alteração no formato da Pesquisa, que passou a focar apenas na Satisfação com os Serviços Públicos Digitais oferecidos pelo MPAM, adaptando-a ao padrão do Conselho Nacional do Ministério Público. Assim, em 23 de agosto de 2024 foi enviado memorando ao Setor de Sistemas de Informação, para que procedesse à adaptação de tal pesquisa “para o padrão da que constava no sítio do CNMP <https://pesquisa.cnmp.mp.br/limesurvey/index.php/983979>”. Após algumas revisões, o novo formulário adaptado passou a estar disponível no sítio eletrônico deste Parquet no dia 30 de outubro de 2024.

ANÁLISE DOS DADOS

Em relação ao ano base 2025, após a extração e análise dos dados, verificou-se que não houve respostas relativas aos serviços digitais oferecidos por esta Instituição, todavia, esta Ouvidoria-Geral utilizou da plataforma para verificar a satisfação com os serviços oferecidos presencialmente pela Unidade.

Quanto à satisfação dos usuários em relação aos serviços presenciais oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público, tem-se que foram colhidas 112 (cento e doze) respostas, entre abril a novembro de 2025. Os conceitos variam entre “Muito ruim”, “Ruim”, “Bom” e “Muito bom”.

Deste modo, tem que das 112 (cento) e doze respostas, 83% (oitenta e três por cento) avaliaram como “Muito Bom” o “serviço prestado quanto ao atendimento de suas necessidades”; e, 17% (dezessete por cento) avaliaram tal quesito como “Bom”.

Quanto ao “desempenho do serviço”, foram verificados os mesmos percentuais, ou seja, 83% (oitenta e três por cento) avaliaram como “Muito Bom” o “desempenho do serviço” oferecido pela OGMP; e, 17% (dezessete por cento) avaliaram como “Bom”.

Em seguida, tem-se os dados relativos à “facilidade de acesso” às instalações do Ministério Público. Neste item, 79% (setenta e nove por cento) dos entrevistados classificaram a “facilidade de acesso” como “Muito Bom”; 28% (vinte e oito por cento) classificaram-na como “Bom”; e, 2% (dois por cento) como “Ruim”.

ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa também contemplou questionamento acerca da “ausência de interrupções frequentes durante o atendimento”, que teve 79% (setenta e nove por cento) das respostas com o conceito “Muito Bom”; e, 21% (vinte e um por cento) com conceito “Bom”.

Por fim, os entrevistados foram indagados acerca da “qualidade das informações oferecidas” pelos servidores da Ouvidoria-Geral quando do atendimento prestado, e 88% (oitenta e oito por cento) consideraram “Muito bom” o aspecto qualitativo das informações oferecidas; e, 12% (doze por cento) consideraram tal aspecto como “Bom”.

Abaixo, segue quadro demonstrativo da pesquisa:

Avaliação dos serviços quanto:	Avaliação dos entrevistados				Total
	Muito Ruim	Ruim	Bom	Muito Bom	
Ao atendimento das necessidades	-	-	19	93	112
Ao desempenho	-	-	19	93	112
À facilidade de acesso	-	2	31	79	112
À ausência de interrupções	-	-	24	88	112
À qualidade das informações oferecidas	-	-	14	98	112

Salienta-se que, quanto ao tamanho da amostra, ou seja, 112 (cento e doze) entrevistados, cumpre esclarecer que a quantidade de cidadãos entrevistados consiste em aproximadamente 1% (um por cento) em relação ao total geral de manifestações registradas em 2025 (incluindo todos os canais de atendimento); lado outro, a quantidade consiste em aproximadamente 8% (oito por cento) em relação ao total de atendimentos presenciais prestados em 2025.

Abaixo, segue quadro demonstrativo do tamanho da amostra em relação aos valores totais de atendimentos:

Tipo	Razão da amostra	Percentual da amostra
Total das manifestações	112/11.236	0,00996796
Atendimentos presenciais	112/1.411	0,07937632

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados constantes no presente relatório é possível evidenciar que a maioria dos entrevistados caracteriza como “Muito Bom” os serviços presenciais prestados pela Ouvidoria-Geral do Ministério Público.

Quanto aos serviços digitais oferecidos pelo Ministério Público, tem-se como prejudicada sua análise, visto que não houve respostas encaminhadas pelo formulário eletrônico disponibilizado no site da Instituição.



Salienta-se que neste mês de fevereiro/2026, esta Ouvidoria-Geral está solicitando junto à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação para que providencie a inclusão da pesquisa de satisfação exclusiva para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral (modelo padrão elaborado pela Ouvidoria Nacional do CNMP), bem como a permanência da pesquisa de satisfação quanto aos serviços digitais oferecidos pelo Ministério Público do Estado do Amazonas. Tal pedido visa corrigir possíveis divergências quanto ao uso do formulário disponibilizado no Portal.

Manaus/AM, 09 de fevereiro de 2026.

SILVIA ABDALA TUMA
Procuradora de Justiça
Ouvidora-Geral