



Ouvidoria-Geral

Ministério Público do Estado do Amazonas

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O USUÁRIO 2025

Dra. JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

MANAUS/AM

Março/2025

Pesquisa de Satisfação com os Serviços Públicos Digitais oferecidos pelo Ministério Público do Estado do Amazonas

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, constituindo-se de relevante diagnóstico institucional.

Em agosto de 2024 houve a necessidade de adaptação da Pesquisa de Satisfação deste MPAM para o padrão do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Assim, em 23 de agosto de 2024 foi enviado memorando ao Setor de Sistemas de Informação, para que proceda à adaptação da Pesquisa de Satisfação deste MPAM *“para o padrão da que consta 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, com formato mais enxuto. Ocorre que até a presente data (13 de março de 2025) não houve nenhum preenchimento dessa nova pesquisa de satisfação.

Ao extrair a planilha que informa as respostas ao preenchimento da pesquisa, observa-se que a última resposta à pesquisa foi 23 de outubro de 2024, ainda no formato pretérito, não havendo nenhuma resposta para o novo formato. Desse modo, há que se aguardar para o ano vindouro a fim de se obter a resposta da população a essa pesquisa

O formulário pode ser acessado no endereço <<https://mpam.mp.br/pesquisa-de-satisfacao-do-ministerio-publico-do-amazonas>>, não necessitando de cadastro prévio para seu preenchimento.

Em anexo segue a estrutura da pesquisa de satisfação.

JUSSARA MARIA PORDEUS E SILVA

Procuradora de Justiça

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas