



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PESQUISA DE SATISFAÇÃO, DE NATUREZA QUANTITATIVA,
COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO, DE NATUREZA QUANTITATIVA, COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO.

Contrato N°: 35/2019
Expediente n° 19/3000-0000356-8

Setembro/2019

Copyright ©2019. Este documento foi preparado especialmente para a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e contém informações de caráter confidencial. Elementos de propriedade intelectual da Promáxima Gestão Empresarial, para serem conhecidos somente pelo mesmo. Sua divulgação, cópia não autorizada ou distribuição para pessoas, instituições ou empresas não autorizadas pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, está proibida e viola o caráter do relatório.

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	4
1.1	REFLEXÕES SOBRE O PROJETO	4
1.2	OBJETIVO GERAL DA PESQUISA	5
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA	5
2.	METODOLOGIA	6
2.1	PÚBLICO ALVO	6
2.2	MODELO DA PESQUISA QUANTITATIVA	6
2.3	CARTA DE REFERÊNCIA	7
2.4	PRÉ-TESTE	8
2.5	EXECUÇÃO DO CAMPO	8
2.6	SISTEMA DE ANÁLISE	9
3.	PLANO AMOSTRAL	10
3.1	PLANO AMOSTRAL X MICRORREGIÃO	10
4.	CRONOGRAMA	11
5.	RESULTADO DA PESQUISA QUANTITATIVA	15
5.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS	15
5.2	NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO A INFRAESTRUTURA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	27
5.3	NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	34
5.4	NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO A COMUNICAÇÃO EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	43
5.5	NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	54
5.6	NET PROMOTER SCORE	60
5.7	SÍNTESE POR CRUZAMENTO DE DADOS	66
5.7.1	ANÁLISE POR GÊNERO	66
5.7.2	ANÁLISE POR IDADE	70
5.7.3	ANÁLISE POR RENDA FAMILIAR	73
5.7.4	ANÁLISE POR ESCOLARIDADE	76
5.7.5	ANÁLISE POR MESORREGIÃO	79
6.	CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES	82
7.	EQUIPE TÉCNICA	85
7.1	DPERS	85
7.2	PROMÁXIMA	85
8.	ANEXOS	86
8.1	QUESTIONÁRIO	86
8.2	CARTA DE REFERÊNCIA	89

1. INTRODUÇÃO

1.1 Reflexões sobre o projeto

O Projeto de Modernização Institucional da Defensoria Pública do Estado, cujo objetivo geral consiste no fortalecimento da Instituição e na melhoria da prestação de serviços à população, em especial, no atendimento aos cidadãos hipossuficientes, visa aprimorar e oferecer um instrumento efetivo de construção da cidadania aos necessitados. O Projeto é composto por múltiplas ações que serão executadas de forma articulada pelas unidades administrativas da Instituição, sujeitas a coordenação e supervisão centralizada, por meio de uma unidade de coordenação e monitoramento devidamente institucionalizada. A implementação do referido Projeto será financiada pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social BNDES, por meio de operação de crédito interno realizado pelo Estado do Rio Grande do Sul.

O alvo estratégico do Projeto de Modernização Institucional da Defensoria Pública é a “redução da exclusão social da população menos favorecida e vulnerável do Estado do Rio Grande do Sul por meio da ampliação do acesso ao sistema de justiça pela Defensoria Pública”;

Uma das ações do PMI foi a elaboração do Planejamento Estratégico 2016-2021 (PED), que atualmente está em fase de execução dos projetos estratégicos e monitoramento periódico do andamento dos projetos e da evolução dos indicadores e metas;

Na elaboração do PED, definiu-se que a visão de futuro da DPERS para 2021 é “ser reconhecida pela sociedade como instituição de excelência, imprescindível à garantia dos direitos humanos e do acesso à justiça”, que foi dividida em dois objetivos estratégicos de resultado: fortalecer a imagem institucional e reduzir a exclusão social por meio do acesso à justiça;

Para mensurar o fortalecimento institucional foi estabelecido o indicador estratégico “índice de confiança da sociedade e demais públicos estratégicos na atuação da DPERS”, que foi aferido na primeira pesquisa de opinião pública sobre a DPERS, em 2016;

Segundo a Lei Federal no 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a avaliação continuada de tais serviços é obrigatória (Capítulo VI).

A Defensoria Pública ainda não possui um sistema de avaliação da satisfação de seus assistidos implementado, embora tal iniciativa já esteja prevista no Planejamento Estratégico, no objetivo estratégico “melhorar o acesso, qualidade e agilidade do serviço da DPERS”.

1.2 Objetivo Geral da Pesquisa

Realização de pesquisa de satisfação, de natureza quantitativa, com usuários dos serviços da Defensoria Pública do Estado.

1.3 Objetivos Específicos da Pesquisa

Apurar o nível de satisfação das pessoas atendidas pela DPERS, permitindo a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição, mediante a avaliação dos resultados provenientes do objeto desta pesquisa.

2. METODOLOGIA

2.1 Público alvo

Pessoas que já utilizaram algum serviço da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul nos meses de abril, maio e junho de 2019.

2.2 Modelo da pesquisa quantitativa

O modelo de amostragem utilizado é o de amostragem aleatória estratificada em dois estágios. Para a estratificação foram considerados 35 estratos de acordo com as microrregiões do estado do Rio Grande do Sul. Este tipo de amostragem é aplicado quando o evento estudado numa população tem características distintas para diferentes categorias que dividem esta população.

As unidades das defensorias do estado são agrupadas em 35 estratos segundo a microrregião a qual a mesma pertence. No primeiro estágio, para cada estrato, foram selecionadas as maiores unidades das defensorias. Em seguida, no segundo estágio, é selecionado de maneira aleatória os participantes das pesquisas entre as DPERS selecionadas no 1º estágio.

O questionário contempla 28 perguntas (Fechadas e Abertas), dividido em blocos de acordo com a necessidade da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul.

Estado do Rio Grande do Sul Mesorregiões do Estado

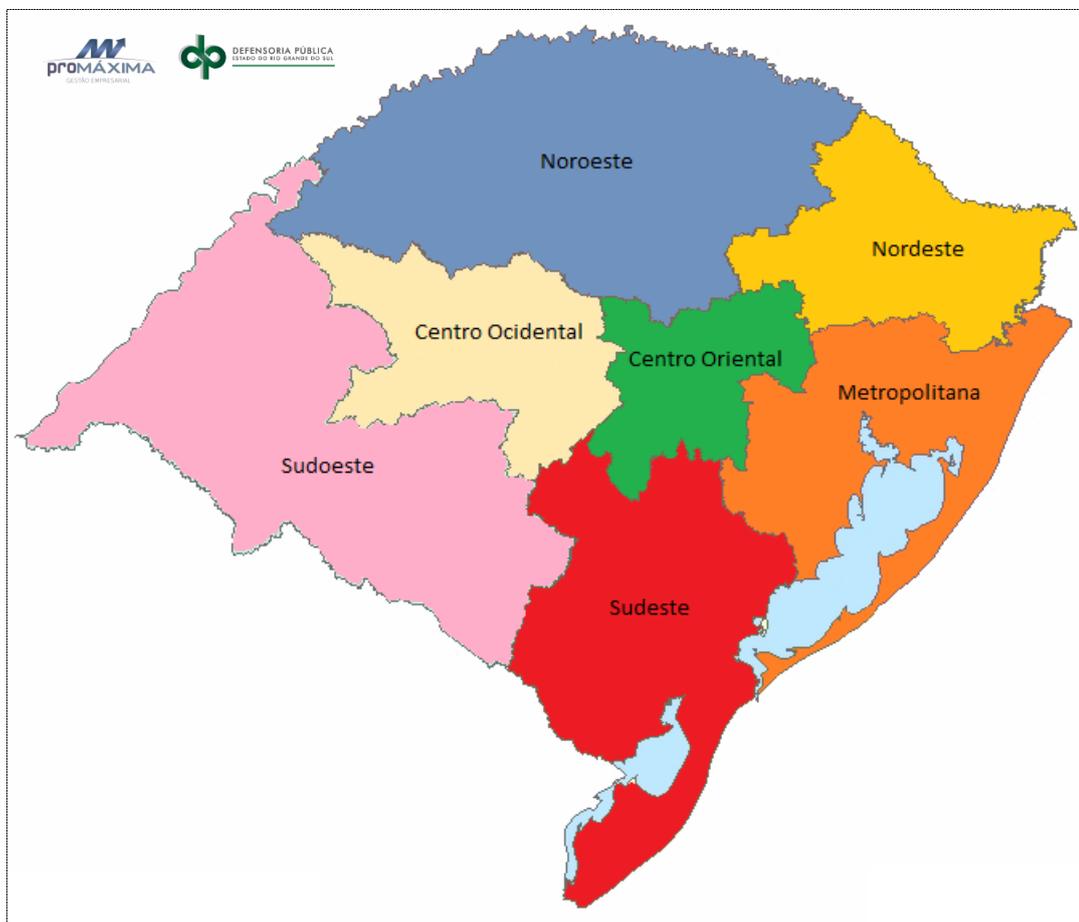


Figura 1: Mapa do Estado do Rio Grande do Sul

2.3 Carta de Referência

Com o objetivo de aumentar a confiança da pesquisa por parte dos entrevistados, foi elaborada uma carta de referência. Os entrevistadores aplicaram as pesquisas e encaminharam por e-mail esse documento à todos os entrevistados que apresentaram algum tipo de dúvida quanto a veracidade da pesquisa.

A carta foi desenvolvida pela Promaxima e submetida à aprovação e assinatura prévia da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

2.4 Pré-teste

Após a validação do questionário, a Promáxima realizou um Pré-teste com 08 (oito) questionários no Estado do Rio Grande do Sul a fim de validar o fluxo da entrevista e identificar sua aplicabilidade. Com a realização do pré-teste foi possível identificar que o questionário era fluido e compatível com as informações que seriam levantadas.

2.5 Execução do Campo

O questionário foi aplicado por telefone, sendo que, no primeiro contato a pessoa foi consultada se gostaria de participar e se aquele seria o melhor momento para realização da entrevista ou ainda se preferia que o contato fosse realizado em uma outra hora. No caso de não ter havido interesse em participar, a Promáxima buscou por outro entrevistado na lista de referência da mesma unidade. No caso de preferência pela realização do contato em outro momento, o entrevistador agendou a aplicação da pesquisa para a data e horário determinado pelo entrevistado, considerando que a nova data estipulada não ultrapassasse 5 (cinco) dias contados a partir do contato original. A Promáxima realizou ligações fora do horário comercial, feriados e fins de semana sempre que foi solicitado pelos entrevistados. Nos casos onde o segundo contato com um entrevistado foi frustrado, a Promáxima iniciou um novo processo com outro entrevistado existente na lista de referência da mesma unidade.

Todas as ligações referentes à pesquisa de satisfação foram integralmente gravadas e disponibilizadas à Defensoria, sendo identificáveis em todas as gravações as seguintes informações:

- Em caso de negativa de participação pelo interlocutor: identificação do entrevistador; nome da contratada; que se trata de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento que a pessoa recebeu na Defensoria na data “x”, na cidade “x” e que a pesquisa visa a melhorar os serviços prestados; confirmação do nome da pessoa; se a pessoa gostaria de participar; agradecimento;
- Em caso de participação na pesquisa pelo interlocutor: identificação do entrevistador; nome da contratada; que trata-se de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento que a pessoa recebeu na Defensoria na data “x”, na cidade “x” que a pesquisa a visa melhorar os serviços prestados; confirmação do nome da pessoa; se a pessoa gostaria de participar; pergunta se a entrevista pode acontecer neste momento ou se a pessoa prefere que o contato seja refeito em outro momento; data e horário de agendamento de novo contato, se for o caso; aplicação do questionário; agradecimento;

2.6 Sistema de Análise

Para a análise das informações, a equipe técnica da Promáxima utilizou o Software IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS v.19), um dos softwares mais recomendado mundialmente para tratamento de informações estatísticas, onde foi realizado também teste estatístico de independência entre variáveis (Teste do Qui-Quadrado para independência), considerando um nível de significância $\alpha=5\%$.

3. PLANO AMOSTRAL

O plano amostral foi elaborado com base em uma amostragem aleatória simples com um **nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 3,68%**. A amostra foi definida com base nas informações repassadas pela Defensoria..

3.1 Plano amostral X Microrregião

Microrregião	População	%	Amostra
Cachoeira do Sul	2.530	1,4%	10
Camaquã	2.715	1,5%	10
Campanha Central	4.176	2,4%	21
Campanha Meridional	2.149	1,2%	10
Campanha Ocidental	5.192	2,9%	20
Carazinho	3.162	1,8%	10
Caxias do Sul	11.501	6,5%	40
Cerro Largo	1.309	0,7%	10
Cruz Alta	1.950	1,1%	10
Erechim	3.904	2,2%	12
Frederico Westphalen	2.722	1,5%	12
Gramado-Canela	4.599	2,6%	20
Guaporé	1.381	0,8%	10
Ijuí	4.624	2,6%	20
Jaguarão	1.065	0,6%	10
Lajeado-Estrela	5.059	2,9%	20
Litoral Lagunar	5.591	3,2%	20
Montenegro	2.841	1,6%	10
Não-Me-Toque	257	0,1%	9
Osório	7.490	4,2%	23
Passo Fundo	4.478	2,5%	20
Pelotas	5.011	2,8%	20
Porto Alegre	58.099	32,8%	205
Restinga Seca	1.172	0,7%	10
Sananduva	1.005	0,6%	10
Santa Cruz do Sul	5.464	3,1%	20
Santa Maria	7.335	4,1%	25
Santa Rosa	2.976	1,7%	10
Santiago	1.944	1,1%	10
Santo Ângelo	4.698	2,6%	20
São Jerônimo	2.538	1,4%	10
Serras de Sudeste	1.274	0,7%	10
Soledade	1.302	0,7%	10
Três Passos	2.906	1,6%	10
Vacaria	2.880	1,6%	10
Total	177.299	100,0%	707

Tabela 1
Unidades da DPERS

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Defensoria Pública Regional de Alvorada	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Bagé	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	19,6	10
Defensoria Pública Regional de Bento Gonçalves	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Caçapava do Sul	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Cachoeira do Sul	1,4	10	0,0	0	20,0	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Cachoeirinha	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Camaquã	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Canoas	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Capão da Canoa	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Caxias do Sul	2,8	20	0,0	0	0,0	0	0,0	0	33,3	20	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Cruz Alta	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Erechim	1,7	12	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	7,3	12	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Farroupilha	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Faxinal do Soturno	1,4	10	22,2	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Frederico Westphalen	1,7	12	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	7,3	12	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Gravataí	2,3	16	0,0	0	0,0	0	5,8	16	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Guarani das Missões	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Igrejinha	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0

PESQUISA DE SATISFAÇÃO, DE NATUREZA QUANTITATIVA, COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Defensoria Pública Regional de Ijuí	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Itaqui	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	19,6	10
Defensoria Pública Regional de Jaguarão	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Lajeado	1,4	10	0,0	0	20,0	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Marau	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional De Montenegro	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional De Não-Me-Toque	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Nova Prata	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Novo Hamburgo	3,0	21	0,0	0	0,0	0	7,6	21	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Palmeira das Missões	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Panambi	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Passo Fundo	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Pelotas	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Rio Grande	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Sananduva	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santa Cruz do Sul	1,4	10	0,0	0	20,0	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santa Maria	2,0	14	31,1	14	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santa Rosa	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santa Vitória do Palmar	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santana do Livramento	1,6	11	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	21,6	11
Defensoria Pública Regional de Santiago	1,4	10	22,2	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Santo Ângelo	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0

PESQUISA DE SATISFAÇÃO, DE NATUREZA QUANTITATIVA, COM USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Defensoria Pública Regional de São Gabriel	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	19,6	10
Defensoria Pública Regional de São Jerônimo	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de São Leopoldo	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de São Lourenço do Sul	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0
Defensoria Pública Regional de São Luiz Gonzaga	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de São Sepé	1,6	11	24,4	11	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Soledade	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Taquara	1,4	10	0,0	0	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Teutônia	1,4	10	0,0	0	20,0	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Tramandaí	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Três Passos	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	6,1	10	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Uruguaiana	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	19,6	10
Defensoria Pública Regional de Vacaria	1,4	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	16,7	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Venâncio Aires	1,4	10	0,0	0	20,0	10	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública Regional de Viamão	3,0	21	0,0	0	0,0	0	7,6	21	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensorias Públicas Especializadas em Ajuizamento	4,5	32	0,0	0	0,0	0	11,5	32	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
DPRPOA Criminal e Cível e da Infância e Juventude do Foro Central	4,2	30	0,0	0	0,0	0	10,8	30	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
DPRPOA Criminal e Execução Penal do Foro Central	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
DPRPOA de Família, Sucessões e Atendimento à Vítima de Violência Doméstica do Foro Central	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
DPRPOA Partenon	1,8	13	0,0	0	0,0	0	4,7	13	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019

Pergunta: Unidade da DPERS

4. CRONOGRAMA

As ações do projeto ocorreram de acordo com o cronograma abaixo, onde são apresentados os prazos e as descrições das atividades, com seus respectivos responsáveis. A versão do presente cronograma encontra-se atualizada até o dia 25 de Setembro de 2019.

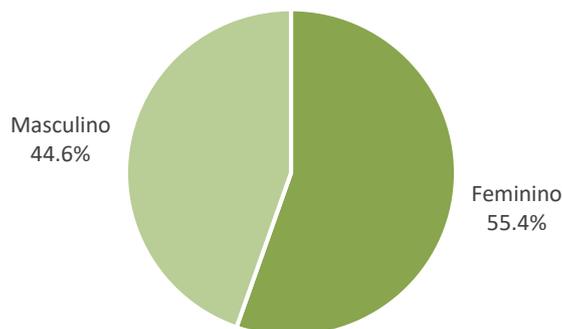
EDT	%	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	Responsável	Status
1	79%	Pesquisa de Opinião e Satisfação - Defensoria Pública do RS	80 dias	Seg 01/07/19	Dom 20/10/19		No Prazo
1.1	100%	Planejamento da Pesquisa	20 dias	Seg 01/07/19	Sáb 27/07/19		Concluída
1.1.1	100%	Reunião de Planejamento (Kick-off)	1 dia	Seg 01/07/19	Seg 01/07/19	Promáxima;DPERS	Concluída
1.1.2	100%	Entrega do Plano Amostral	11 dias	Ter 02/07/19	Ter 16/07/19	Promáxima	Concluída
1.1.3	100%	Entrega do Questionário	11 dias	Ter 02/07/19	Ter 16/07/19	Promáxima	Concluída
1.1.4	100%	Aprovação, pela Defensoria, do questionário a ser aplicado	9 dias	Qua 17/07/19	Sáb 27/07/19	DPERS	Concluída
1.2	100%	Execução da Pesquisa de Opinião	43 dias	Dom 28/07/19	Qua 25/09/19		Concluída
1.2.1	100%	Realização do Pré-teste	3 dias	Dom 28/07/19	Ter 30/07/19	Promáxima	Concluída
1.2.2	100%	Aplicação da Pesquisa no Campo	20 dias	Qua 31/07/19	Ter 27/08/19	Promáxima	Concluída
1.2.3	100%	Checagem da Pesquisa	10 dias	Qua 28/08/19	Ter 10/09/19	Promáxima	Concluída
1.2.4	100%	Entrega de declaração de validação e gravações	5 dias	Qua 11/09/19	Ter 17/09/19	Promáxima	Concluída
1.2.5	100%	Entrega do Banco de Dados	4 dias	Qui 12/09/19	Ter 17/09/19	Promáxima	Concluída
1.2.6	100%	Entrega do Relatório Parcial	6 dias	Qua 18/09/19	Qua 25/09/19	Promáxima	Concluída
1.3	100%	Execução da Pesquisa de Satisfação	43 dias	Dom 28/07/19	Qua 25/09/19		Concluída
1.3.1	100%	Realização do Pré-teste	3 dias	Dom 28/07/19	Ter 30/07/19	Promáxima	Concluída
1.3.2	100%	Aplicação da Pesquisa Telefônica	30 dias	Qua 31/07/19	Ter 10/09/19	Promáxima	Concluída
1.3.3	100%	Entrega das gravações	5 dias	Qua 11/09/19	Ter 17/09/19	Promáxima	Concluída
1.3.4	100%	Entrega de declaração de validação e gravações	1 dia	Qua 18/09/19	Qua 18/09/19	Promáxima	Concluída
1.3.5	100%	Entrega do Banco de Dados	1 dia	Qui 19/09/19	Qui 19/09/19	Promáxima	Concluída
1.3.6	100%	Entrega do Relatório Parcial	4 dias	Sex 20/09/19	Qua 25/09/19	Promáxima	Concluída
1.4	0%	Apresentação da Pesquisa	17 dias	Qui 26/09/19	Dom 20/10/19		Tarefa futura
1.4.1	0%	Manifestação por escrito, pela Defensoria, sobre o relatório parcial	8 dias	Qui 26/09/19	Sáb 05/10/19	DPERS	Tarefa futura
1.4.2	0%	Entrega do Relatório Final	11 dias	Dom 06/10/19	Sex 18/10/19	Promáxima	Tarefa futura
1.4.3	0%	Entrega do Relatório Sintético	11 dias	Dom 06/10/19	Sex 18/10/19	Promáxima	Tarefa futura
1.4.4	0%	1ª Apresentação dos Resultados da Pesquisa	1 dia	Sáb 19/10/19	Sáb 19/10/19	Promáxima	Tarefa futura
1.4.5	0%	2ª Apresentação dos Resultados da Pesquisa	1 dia	Dom 20/10/19	Dom 20/10/19	Promáxima	Tarefa futura

5. RESULTADO DA PESQUISA QUANTITATIVA

5.1 Perfil dos entrevistados

Nessa etapa da pesquisa, foram levantadas as informações sobre o perfil dos participantes. O primeiro parâmetro levantado foi o gênero, nota-se que, apesar de bastante equilibrado, o gênero feminino é predominante, representando 55,4% da amostra total (Gráfico 1), em contraponto, é possível identificar a situação inversa na região Centro Oriental, onde 64% da amostra entrevistada é do sexo masculino (Tabela 2).

Gráfico 1
Gênero dos entrevistados



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 1. Sexo

Tabela 2
Gênero dos entrevistados

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Feminino	55,4	392	46,7	21	36,0	18	55,4	154	45,0	27	60,4	99	56,7	34	76,5	39
Masculino	44,6	316	53,3	24	64,0	32	44,6	124	55,0	33	39,6	65	43,3	26	23,5	12
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

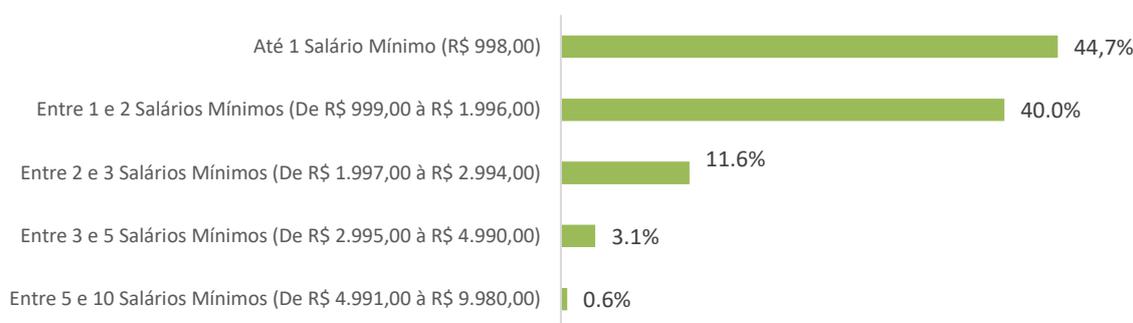
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA -14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 1. Sexo

Com relação a renda familiar, é possível identificar através da análise do Gráfico 2, que a renda predominante do público pesquisado é de até um salário mínimo, representando 44,7% da amostra pesquisada.

A região que apresentou maior percentual de entrevistados informando que tinham renda de até um salário mínimo (R\$ 988,00) foi a Sudeste, com 63,3%, contra a média geral de 44,7%. A região que apresentou o maior percentual de pessoas que responderam que tinham renda entre 5 e 10 salários mínimos (R\$ 4.991,00 à R\$ 9.980,00) foi a Centro Ocidental, com 4,4%, contra 0,6% da média geral.

Gráfico 2
Renda familiar (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 2. Somando a sua renda e das pessoas que moram com você (incluindo salários, benefícios, aposentadorias e outras fontes), qual é, em média, a renda mensal de sua família?

Tabela 3
Renda familiar

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Até 1 Salário Mínimo (R\$ 998,00)	44,7	317	35,7	16	38,0	19	43,2	120	41,6	25	44,5	73	63,3	38	51,0	26
Entre 1 e 2 Salários Mínimos (De R\$ 999,00 à R\$ 1.996,00)	40,0	283	42,2	19	46,0	23	40,6	113	35,0	21	42,1	69	30,0	18	39,2	20
Entre 2 e 3 Salários Mínimos (De R\$ 1.997,00 à R\$ 2.994,00)	11,6	82	13,3	6	14,0	7	13,3	37	16,7	10	10,4	17	3,3	2	5,9	3
Entre 3 e 5 Salários Mínimos (De R\$ 2.995,00 à R\$ 4.990,00)	3,1	22	4,4	2	2,0	1	2,5	7	6,7	4	3,0	5	1,7	1	3,9	2
Entre 5 e 10 Salários Mínimos (De R\$ 4.991,00 à R\$ 9.980,00)	0,6	4	4,4	2	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	1,7	1	0,0	0
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

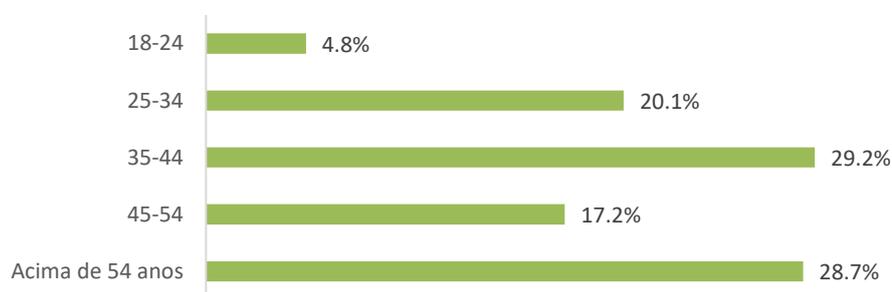
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 2. Somando a sua renda e das pessoas que moram com você (incluindo salários, benefícios, aposentadorias e outras fontes), qual é, em média, a renda mensal de sua família?

Na pesquisa, 29,2% dos entrevistados responderam ter entre 35-44 anos (Gráfico 3), um percentual de entrevistados bem próximo ao citado (28,7%) responderam ter 54 anos ou mais.

A região que apontou maior percentual de entrevistados com idade igual ou superior a 54 anos foi a Sudeste, com 45% da amostra entrevistada encaixando-se nessa faixa etária (Tabela 4), contra 28,7% da média geral; já na região Noroeste, é possível identificar um percentual mais expressivo de pessoas na faixa etária entre 18 e 24 anos, 7,3%, contra os 4,8% da média geral.

Gráfico 3
Idade (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 3. Qual a sua Idade?

Tabela 4
Idade

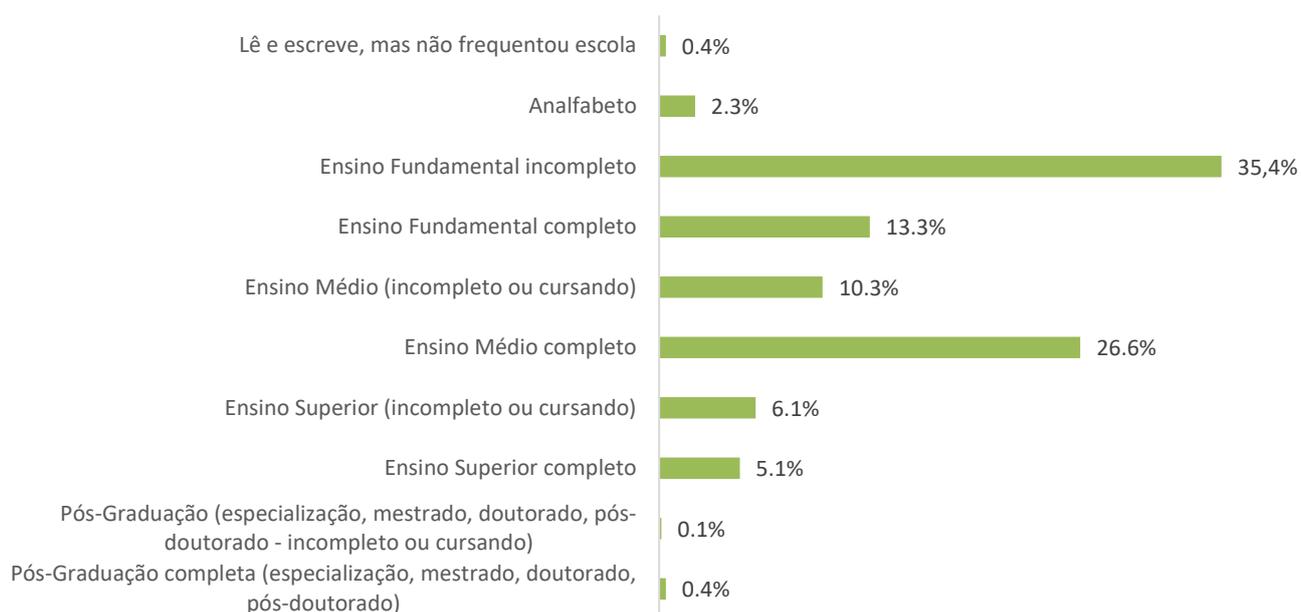
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
18-24	4,8	34	4,4	2	2,0	1	5,0	14	1,7	1	7,3	12	5,0	3	2,0	1
25-34	20,1	142	8,9	4	6,0	3	23,0	64	21,7	13	18,3	30	21,7	13	29,4	15
35-44	29,2	207	20,0	9	38,0	19	30,7	85	31,6	19	26,2	43	18,3	11	41,1	21
45-54	17,2	122	24,4	11	18,0	9	18,3	51	23,3	14	17,1	28	10,0	6	5,9	3
Acima de 54 anos	28,7	203	42,3	19	36,0	18	23,0	64	21,7	13	31,1	51	45,0	27	21,6	11
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 3. Qual a sua Idade?

Com relação a escolaridade, a pesquisa apontou que 35,4% dos entrevistados possuem o ensino fundamental incompleto (Gráfico 4), sendo esse o percentual mais expressivo encontrado. A região Centro Ocidental apresenta 49% das pessoas entrevistadas contidas neste parâmetro (Tabela 5), sendo a região que mais influência no valor médio encontrado; já a região Metropolitana apresentou apenas 29,1% dos entrevistados com o ensino fundamental incompleto, sendo a região de menor percentual encontrado.

Gráfico 4
Escolaridade (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 4. Qual o seu nível de escolaridade?

Tabela 5
Escolaridade

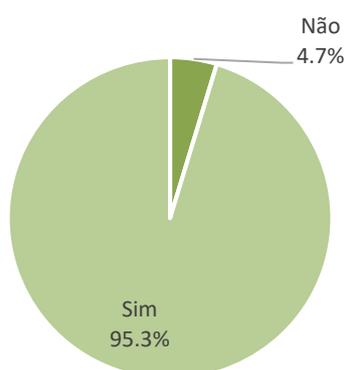
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Lê e escreve, mas não frequentou escola	0,4	3	0,0	0	2,0	1	0,4	1	0,0	0	0,0	0	1,7	1	0,0	0
Analfabeto	2,3	16	2,2	1	6,0	3	1,8	5	1,7	1	2,4	4	1,7	1	2,0	1
Ensino Fundamental incompleto	35,4	251	49,0	22	34,0	17	29,1	81	41,5	25	41,5	68	35,0	21	33,4	17
Ensino Fundamental completo	13,3	94	15,6	7	18,0	9	10,8	30	21,7	13	9,1	15	16,7	10	19,6	10
Ensino Médio (incompleto ou cursando)	10,3	73	4,4	2	10,0	5	10,4	29	6,7	4	10,4	17	20,0	12	7,8	4
Ensino Médio completo	26,6	188	20,0	9	28,0	14	31,2	87	23,3	14	25,6	42	20,0	12	19,6	10
Ensino Superior (incompleto ou cursando)	6,1	43	4,4	2	2,0	1	9,4	26	1,7	1	4,9	8	0,0	0	9,8	5
Ensino Superior completo	5,1	36	4,4	2	0,0	0	6,5	18	0,0	0	5,5	9	5,0	3	7,8	4
Pós-Graduação (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado - incompleto ou cursando)	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,7	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Pós-Graduação completa (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado)	0,4	3	0,0	0	0,0	0	0,4	1	1,7	1	0,6	1	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 4. Qual o seu nível de escolaridade?

A pesquisa também buscou informações referentes aos entrevistados nascidos no Rio Grande do Sul, onde apenas 4,7% dos entrevistados informaram não ter nascido no estado (Gráfico 5). Na região Nordeste, 13,3% dos entrevistados não nasceram no Rio Grande do Sul (Tabela 6), sendo essa a região com percentual mais elevado quando analisado esse parâmetro. Dos entrevistados que responderam ter nascido em outro estado, 54,5% residem no RS há mais de 20 anos (Gráfico 5A).

Gráfico 5
Nascido no RS



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 5. O Sr.(a) é nascido(a) no RS?

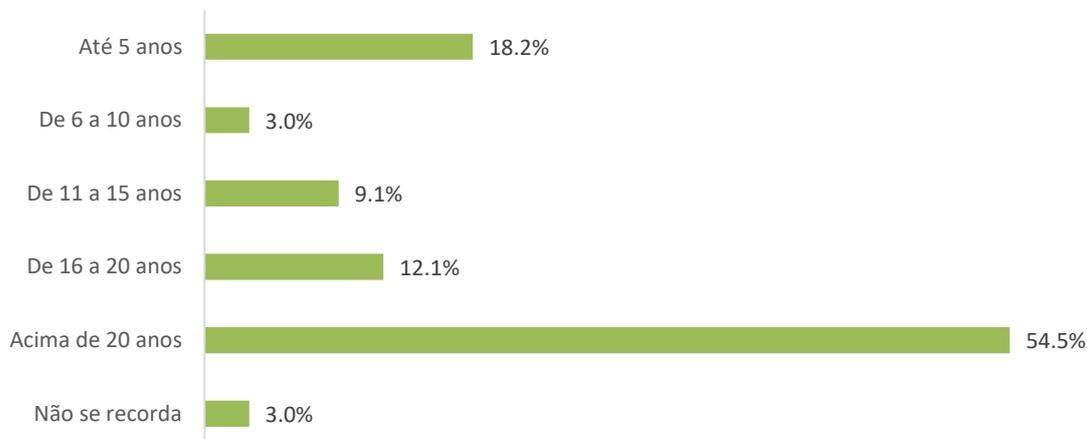
Tabela 6
Nascido no RS

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	4,7	33	0,0	0	0,0	0	6,1	17	13,3	8	2,4	4	6,7	4	0,0	0
Sim	95,3	675	100,0	45	100,0	50	93,9	261	86,7	52	97,6	160	93,3	56	100,0	51
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 5. O Sr.(a) é nascido(a) no RS?

Gráfico 5A
Tempo que reside no RS, entre os que não nasceram no RS (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 5. Há quantos anos reside no RS?

Tabela 6A
Tempo que reside no RS, entre os que não nasceram no RS

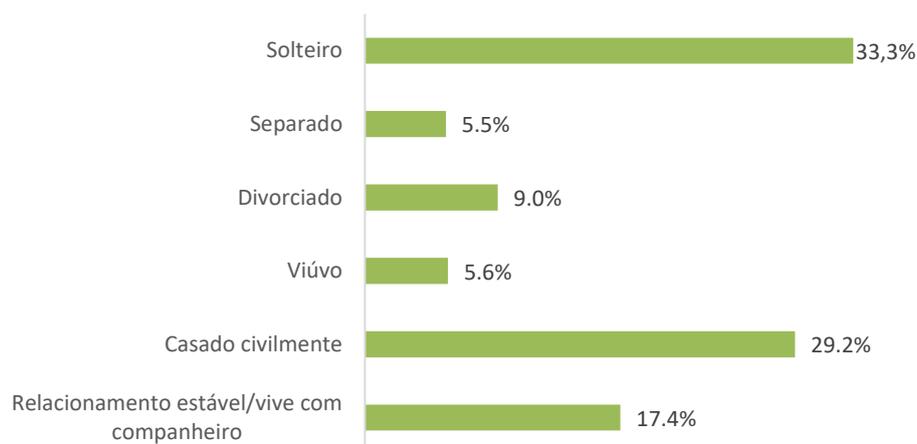
Respostas	Total		Mesorregião							
	(%)	(N)	Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Até 5 anos	18,2	6	11,8	2	12,5	1	50,0	2	25,0	1
De 6 a 10 anos	3,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	25,0	1
De 11 a 15 anos	9,1	3	5,9	1	12,5	1	25,0	1	0,0	0
De 16 a 20 anos	12,1	4	17,6	3	12,5	1	0,0	0	0,0	0
De 21 a 25 anos	6,1	2	0,0	0	12,5	1	0,0	0	25,0	1
De 26 a 30 anos	15,2	5	23,5	4	12,5	1	0,0	0	0,0	0
De 36 a 40 anos	21,2	7	23,5	4	25,0	2	0,0	0	25,0	1
De 41 a 45 anos	3,0	1	5,9	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
De 46 a 50 anos	6,1	2	5,9	1	12,5	1	0,0	0	0,0	0
Acima de 50 anos	3,0	1	0,0	0	0,0	0	25,0	1	0,0	0
Não se recorda	3,0	1	5,9	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	33	100,0	16	100,0	9	100,0	4	100,0	4

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 5. Há quantos anos reside no RS?

Com relação ao estado civil dos entrevistados, 33,3% responderam estar solteiros (Gráfico 6), sendo o percentual mais expressivo identificado, apesar de estar bem equilibrado com o percentual de participantes que responderam ser casados civilmente (29,2%). O percentual de participantes que responderam “Separados”, “Divorciados” e “Viúvos”, somados, representam 20,1% da amostra pesquisada.

Gráfico 6
Estado civil (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 6. Qual seu estado civil?

Tabela 7
Estado civil

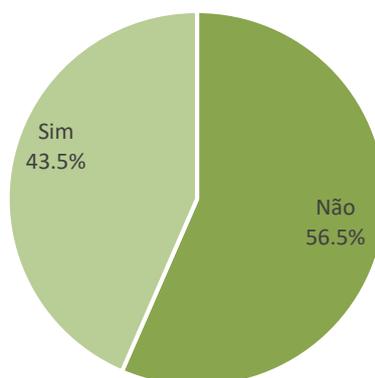
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Solteiro	33,3	235	22,2	10	20,0	10	38,8	108	35,0	21	30,5	50	33,3	20	31,3	16
Separado	5,5	39	4,4	2	6,0	3	5,8	16	3,3	2	7,3	12	3,3	2	3,9	2
Divorciado	9,0	64	8,9	4	16,0	8	9,4	26	6,7	4	3,7	6	15,0	9	13,7	7
Viúvo	5,6	40	6,7	3	2,0	1	5,0	14	8,3	5	7,3	12	6,7	4	2,0	1
Casado civilmente	29,2	207	46,7	21	30,0	15	23,7	66	30,0	18	31,7	52	35,0	21	27,5	14
Relacionamento estável/vive com companheiro	17,4	123	11,1	5	26,0	13	17,3	48	16,7	10	19,5	32	6,7	4	21,6	11
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 6. Qual seu estado civil?

A pesquisa identificou que 56,5% dos entrevistados não estavam trabalhando no atual momento da aplicação do questionário (Gráfico 7); a região que apresenta percentual mais expressivo de participantes fora do mercado de trabalho é a Sudeste, com 73,3% dos entrevistados alocados nesse parâmetro (Tabela 8), em contraponto, a região Nordeste é a que apresenta menor percentual (43,3%).

Gráfico 7
Trabalho



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 7. Você está trabalhando no momento?

Tabela 8
Trabalho

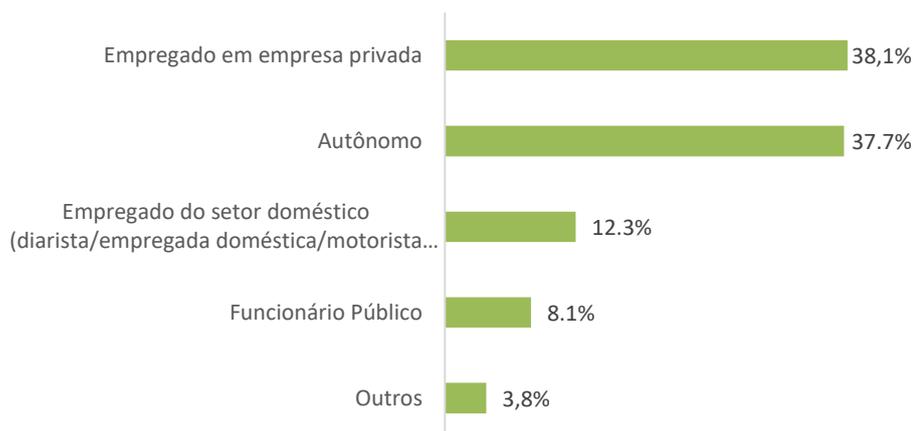
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	56,5	400	55,6	25	54,0	27	53,6	149	43,3	26	59,8	98	73,3	44	60,8	31
Sim	43,5	308	44,4	20	46,0	23	46,4	129	56,7	34	40,2	66	26,7	16	39,2	20
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 7. Você está trabalhando no momento?

Dos entrevistados que afirmaram estar trabalhando no momento, 38,1% responderam que eram empregados da iniciativa privada (Gráfico 8A), seguidos pelos autônomos, que representam 37,7% dos entrevistados.

Gráfico 8A
Ocupação de quem trabalha atualmente (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 8. Qual a sua ocupação?

Tabela 9A
Ocupação de quem trabalha atualmente

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Agricultor	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	2,9	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Autônomo	37,7	116	20,0	4	34,8	8	48,0	62	32,4	11	25,9	17	37,5	6	40,0	8
Empregado do setor doméstico (diarista/empregada doméstica/motorista etc.)	12,3	38	20,0	4	0,0	0	7,8	10	8,8	3	22,7	15	25,0	4	10,0	2
Empregado em empresa privada	38,1	117	50,0	10	43,5	10	40,3	52	44,1	15	30,3	20	37,5	6	20,0	4
Empregador (proprietário/empresário)	2,3	7	5,0	1	8,7	2	0,0	0	0,0	0	4,5	3	0,0	0	5,0	1
Estágio	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	5,0	1
Funcionário Público	8,1	25	0,0	0	13,0	3	3,9	5	11,8	4	13,6	9	0,0	0	20,0	4
Trabalho informal	0,3	1	5,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Trabalho pela internet	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,5	1	0,0	0	0,0	0
Voluntária	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,5	1	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	308	100,0	20	100,0	23	100,0	129	100,0	34	100,0	66	100,0	16	100,0	20

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

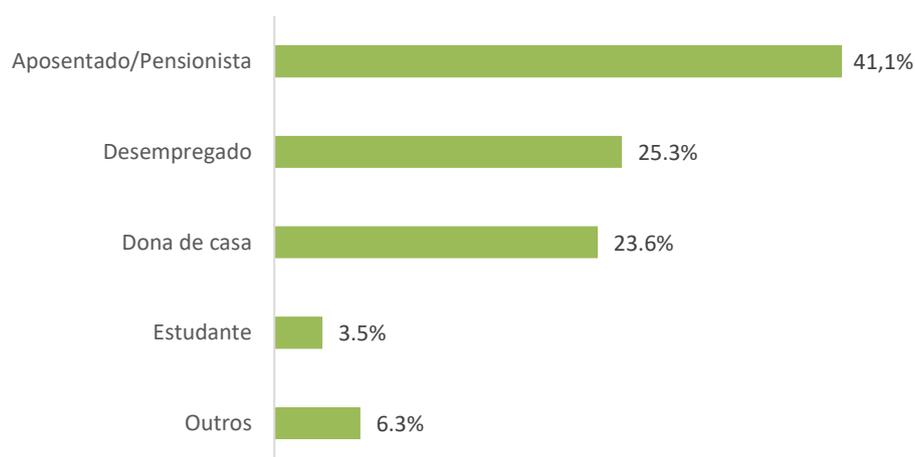
Pergunta: 8. Qual a sua ocupação?

Com relação aos entrevistados que informaram não estar trabalhando no momento, a pesquisa aponta que 41,1% deles são aposentados ou pensionistas, 25,3% encontram-se desempregados e 23,6% afirmaram ser donas(os) de casa (Gráfico 8B).

O maior percentual de aposentados ou pensionistas aparece na mesorregião Centro Ocidental, onde 56% dos entrevistados afirmaram estar nessa situação (Tabela 9B); o menor percentual é identificado na mesorregião Sudoeste, onde apenas 22,6% dos entrevistados responderam estar aposentados.

Com relação ao percentual de desempregados, a mesorregião que apresenta o percentual mais elevado para esse fator é a Sudoeste, onde 35,5% dos entrevistados responderam enquadrar-se nessa condição (Tabela 9B). É identificado na mesorregião Noroeste o menor percentual de desempregados, 19,4% dos entrevistados.

Gráfico 8B
Ocupação de quem não trabalha atualmente (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 8. Qual a sua ocupação?

Tabela 9B
Ocupação de quem não trabalha atualmente

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Aposentado/Pensionista	41,1	165	56,0	14	55,6	15	38,1	57	48,0	12	41,9	41	43,2	19	22,6	7
Benefício INSS	4,0	16	12,0	3	7,4	2	2,0	3	0,0	0	5,1	5	6,8	3	0,0	0
BPC/LOA	0,5	2	0,0	0	0,0	0	0,7	1	0,0	0	1,0	1	0,0	0	0,0	0
Desempregado	25,3	101	20,0	5	22,2	6	28,2	42	20,0	5	19,4	19	29,5	13	35,5	11
Dona de casa	23,6	94	8,0	2	11,1	3	25,5	38	32,0	8	23,5	23	18,2	8	38,7	12
Empregado do setor doméstico (diarista/empregada doméstica/motorista etc.)	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	3,2	1
Estudante	3,5	14	4,0	1	0,0	0	3,4	5	0,0	0	7,1	7	2,3	1	0,0	0
Outros	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,7	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Pecuarista	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,0	1	0,0	0	0,0	0
Presidiário(a)	0,3	1	0,0	0	0,0	0	0,7	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Seguro Desemprego	0,8	3	0,0	0	3,7	1	0,7	1	0,0	0	1,0	1	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	399	100,0	25	100,0	27	100,0	149	100,0	25	100,0	98	100,0	44	100,0	31

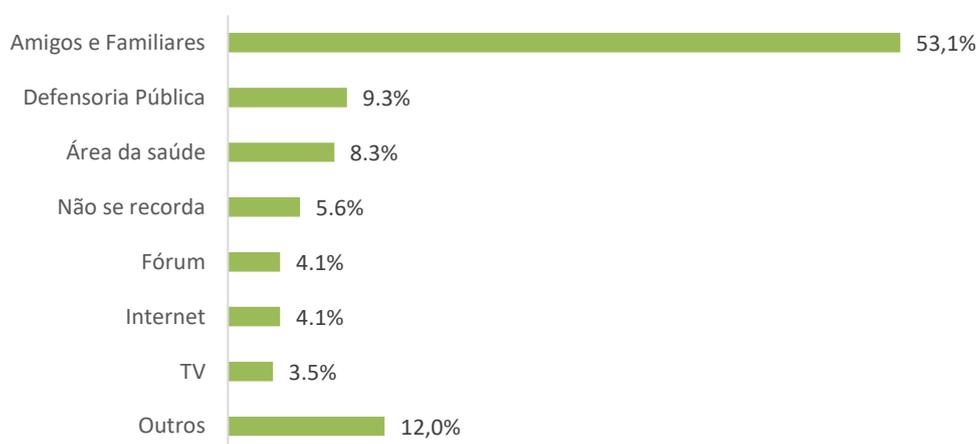
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 144/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 8. Qual a sua ocupação?

5.2 Nível de satisfação quanto a infraestrutura da Defensoria Pública do estado do Rio Grande do Sul

Quando perguntados sobre como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliá-lo, 53,1% dos entrevistados informaram que foi através de amigos e familiares (Gráfico 9). Considerando o parâmetro de conhecer a defensoria através de amigos e familiares, a mesorregião Centro Oriental foi a que apresentou a maior percentual, 70% (Tabela 10), e a mesorregião Nordeste foi a que apresentou a menor percentual (38,2%).

Gráfico 9
Como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliar (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 9. Como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliá-lo?

Tabela 10
Como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliá-lo

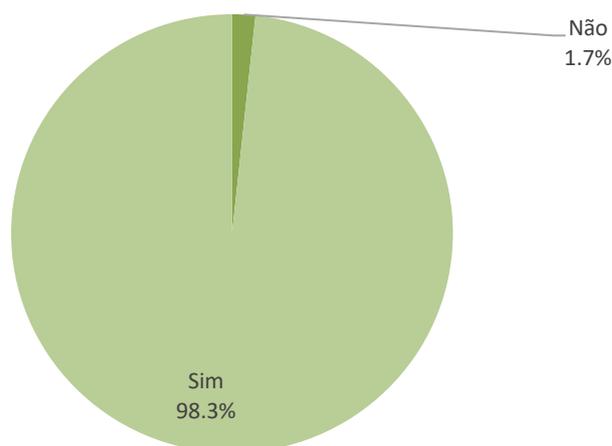
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Advogado	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Amigos e Familiares	53,1	373	44,6	20	70,0	35	53,8	150	38,2	23	55,1	90	46,7	28	52,8	27
Área da saúde	8,3	59	11,1	5	10,0	5	4,3	12	11,7	7	11,6	19	8,3	5	11,8	6
Assistente Social	0,3	2	0,0	0	0,0	0	0,7	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
BPC (LOAS)	0,3	2	0,0	0	0,0	0	0,7	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Conselho Tutelar	1,7	12	2,2	1	2,0	1	1,4	4	0,0	0	2,4	4	0,0	0	3,9	2
CRAS	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Defensoria Pública	9,3	66	4,4	2	8,0	4	10,4	29	16,7	10	3,0	5	15,0	9	13,7	7
Delegacia	0,8	6	0,0	0	0,0	0	1,4	4	3,3	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Fórum	4,1	29	6,7	3	2,0	1	4,7	13	1,7	1	3,0	5	5,0	3	5,9	3
Internet	4,1	29	0,0	0	0,0	0	6,1	17	1,7	1	3,7	6	6,7	4	2,0	1
Jornal	0,4	3	2,2	1	0,0	0	0,4	1	1,7	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Médico	0,8	6	2,2	1	0,0	0	1,8	5	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Não se recorda	5,6	40	4,4	2	0,0	0	4,7	13	6,7	4	9,1	15	10,0	6	0,0	0
Outros	2,8	20	0,0	0	4,0	2	1,1	3	6,7	4	4,3	7	1,7	1	5,9	3
Prefeitura	0,7	5	2,2	1	0,0	0	1,1	3	0,0	0	0,6	1	0,0	0	0,0	0
Profissionais de Justiça	2,5	18	11,1	5	2,0	1	1,1	3	3,3	2	2,4	4	3,3	2	2,0	1
Rádio	1,3	9	6,7	3	2,0	1	0,0	0	3,3	2	1,8	3	0,0	0	0,0	0
Serviço Social (Hospital)	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Setor de Justiça	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
TV	3,5	25	2,2	1	0,0	0	4,7	13	5,0	3	3,0	5	3,3	2	2,0	1
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 9. Como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliá-lo?

Ao serem questionados se encontraram com facilidade a unidade da Defensoria Pública nas cidades em que residem (Gráfico 10), apenas 1,7% dos entrevistados informaram que tiveram dificuldades em encontrar as unidades da DPERS. Nas mesorregiões Centro Oriental, Nordeste, Sudeste e Sudoeste, 100% dos entrevistados informaram que não se depararam com dificuldades para encontrar as unidades da Defensoria Pública, conforme Tabela 11.

Gráfico 10
Facilidade em encontrar a unidade da Defensoria Pública na cidade



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 10. Você encontrou facilmente a unidade da Defensoria Pública em sua cidade?

Tabela 11
Facilidade em encontrar a unidade da Defensoria Pública na cidade

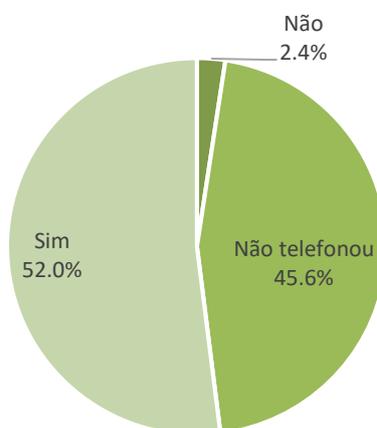
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	1,7	12	2,2	1	0,0	0	3,6	10	0,0	0	0,6	1	0,0	0	0,0	0
Sim	98,3	696	97,8	44	100,0	50	96,4	268	100,0	60	99,4	163	100,0	60	100,0	51
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 10. Você encontrou facilmente a unidade da Defensoria Pública em sua cidade?

Quando perguntados quanto ao atendimento por telefone da Defensoria Pública, 52% dos entrevistados receberam o atendimento desejado, enquanto que 45,6% não precisaram efetuar ligações e procuraram diretamente as instalações físicas da defensoria; apenas 2,4% dos entrevistados não obtiveram sucesso no contato telefônico com a DPERS. A mesorregião Metropolitana apresentou o maior percentual de pessoas que informaram não conseguir o atendimento via telefone, chegando a 4,7% da amostra pesquisada (Tabela12); já a mesorregião Noroeste apresentou o maior percentual de pessoas que foram atendidas ao contatar a Defensoria Pública por telefone, um total de 60,4%.

Gráfico 11
Atendimento por telefone



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 11. Quando você telefonou para a Defensoria Pública, foi atendido?

Tabela 12
Atendimento por telefone

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	2,4	17	0,0	0	0,0	0	4,7	13	3,3	2	0,0	0	1,7	1	2,0	1
Não telefonou	45,6	323	44,4	20	58,0	29	41,4	115	48,3	29	39,6	65	58,3	35	58,8	30
Sim	52,0	368	55,6	25	42,0	21	53,9	150	48,4	29	60,4	99	40,0	24	39,2	20
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

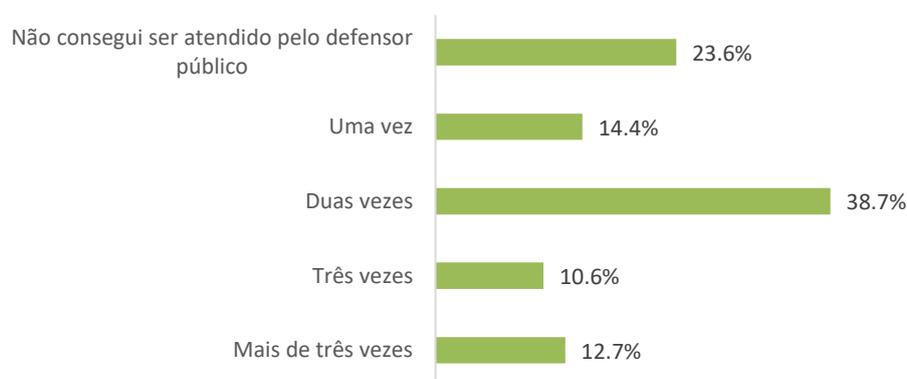
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 11. Quando você telefonou para a Defensoria Pública, foi atendido?

No momento da pesquisa, quando questionados com relação a quantidade de vezes que precisaram ir à defensoria pública até serem atendidos por um defensor público, 38,7% dos entrevistados afirmaram que conseguiram o atendimento na segunda visita (Gráfico 12), enquanto 23,6% informaram não conseguir o atendimento pelo Defensor Público e 14,4% precisaram ir apenas uma vez para conseguir o atendimento.

12,7% dos entrevistados informaram conseguir o atendimento com um defensor público indo até a defensoria mais de três vezes, essa situação é atenuada na mesorregião Centro Oriental (16%) (Tabela 13).

Gráfico 12
Quantidade de vezes na Defensoria até ser atendido pelo Defensor (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 12. Quantas vezes o(a) Sr.(a) esteve na Defensoria Pública até ser atendido pelo defensor público?

Tabela 13
Quantidade de vezes na Defensoria até ser atendido pelo Defensor

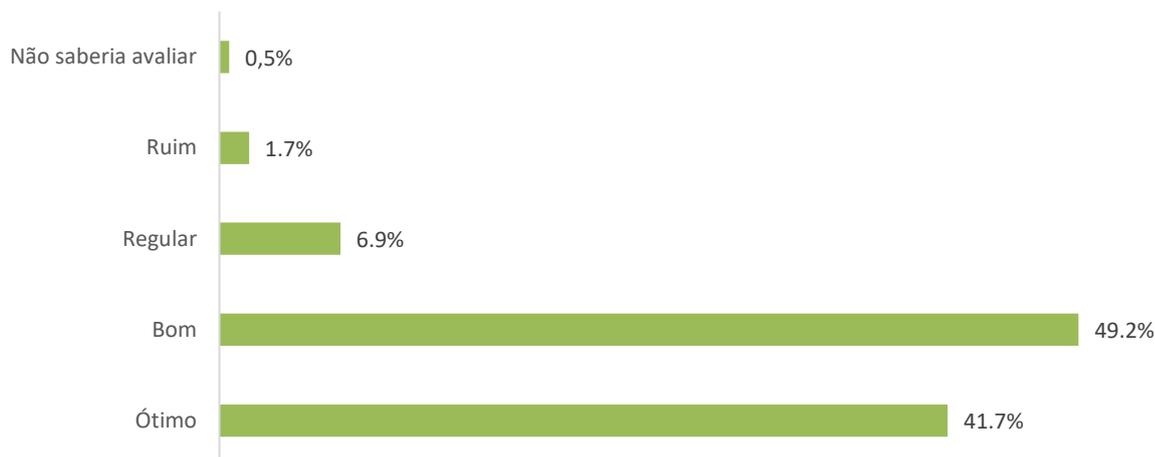
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não consegui ser atendido pelo defensor público	23,6	167	26,7	12	28,0	14	23,0	64	18,3	11	25,6	42	23,3	14	19,6	10
Uma vez	14,4	102	22,2	10	20,0	10	7,9	22	13,3	8	13,4	22	35,1	21	17,6	9
Duas vezes	38,7	274	33,3	15	22,0	11	43,9	122	45,1	27	34,2	56	33,3	20	45,1	23
Três vezes	10,6	75	2,2	1	14,0	7	11,5	32	10,0	6	12,8	21	3,3	2	11,8	6
Mais de três vezes	12,7	90	15,6	7	16,0	8	13,7	38	13,3	8	14,0	23	5,0	3	5,9	3
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 12. Quantas vezes o(a) Sr.(a) esteve na Defensoria Pública até ser atendido pelo defensor público?

90,9% dos entrevistados avaliaram de forma positiva as instalações físicas da DPERS (Bom + Ótimo), enquanto que 8,6% avaliaram de forma negativa (Ruim + Regular).

Gráfico 13
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

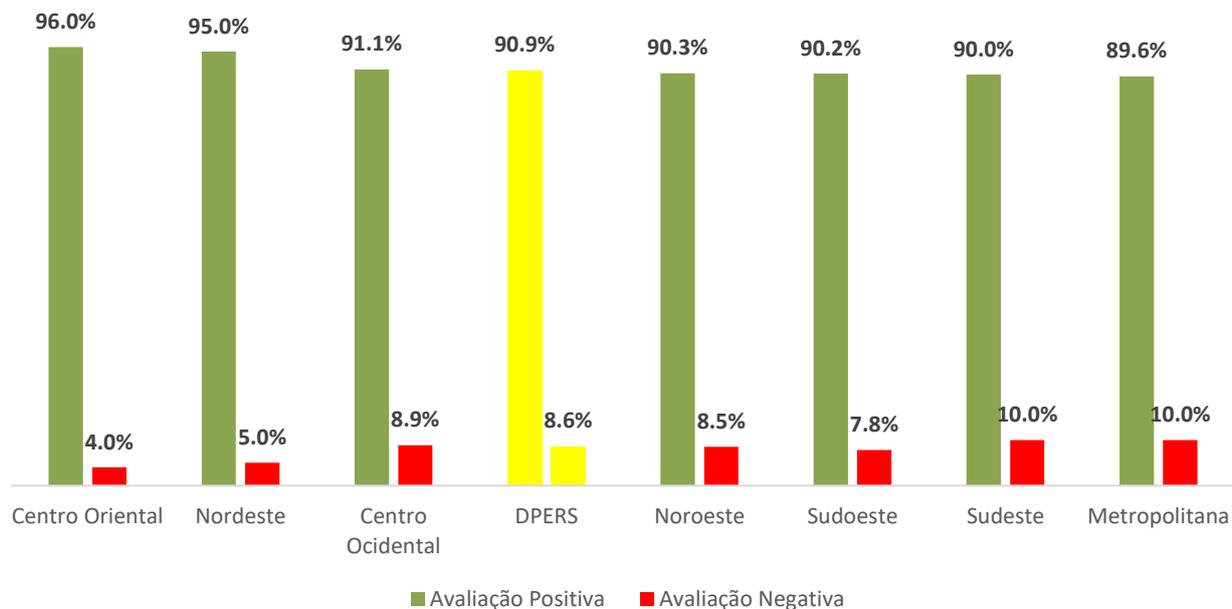
Tabela 14
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não saberia avaliar	0,5	4	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	1,2	2	0,0	0	2,0	1
Ruim	1,7	12	2,2	1	0,0	0	1,4	4	1,7	1	1,8	3	1,7	1	3,9	2
Regular	6,9	49	6,7	3	4,0	2	8,6	24	3,3	2	6,7	11	8,3	5	3,9	2
Bom	49,2	348	40,0	18	46,0	23	55,4	154	55,0	33	44,5	73	35,0	21	51,0	26
Ótimo	41,7	295	51,1	23	50,0	25	34,2	95	40,0	24	45,8	75	55,0	33	39,2	20
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

Gráfico 13.1
Ranking x Mesorregião - Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

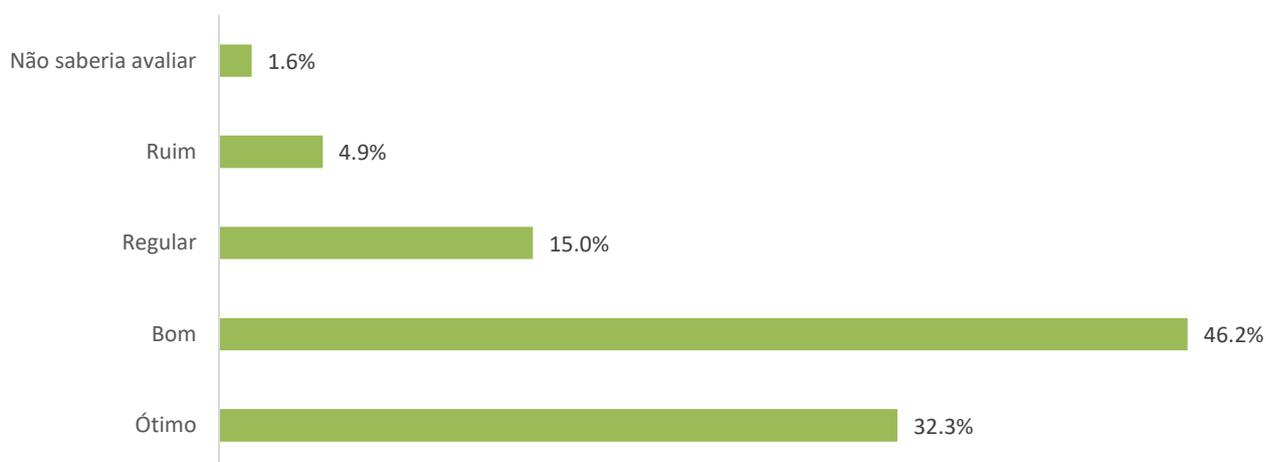
Descrição: Ranking por Mesorregião em relação às instalações físicas nas Unidades da DPERS.

5.3 Nível de satisfação quanto ao atendimento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Nesta etapa da pesquisa foram levantados parâmetros relacionados ao nível de satisfação dos usuários com relação ao atendimento da Defensoria Pública. Quando questionados sobre o nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial, 78,5% dos entrevistados julgaram estar satisfeitos (Bom + Ótimo), contra 19,9% de insatisfação do tempo de espera no atendimento presencial (Ruim + Regular).

Considerando as respostas por mesorregião, identifica-se que a mesorregião Metropolitana e Sudoeste apresentam os maiores percentuais de respostas de negativas (Ruim + Regular), chegando a 26,6% e 25,4%, respectivamente, da amostra pesquisada (Gráfico 14.1). A mesorregião Centro Ocidental apresenta o maior percentual positivo (Bom + Ótimo), chegando a 91,1% do total de entrevistados.

Gráfico 14
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

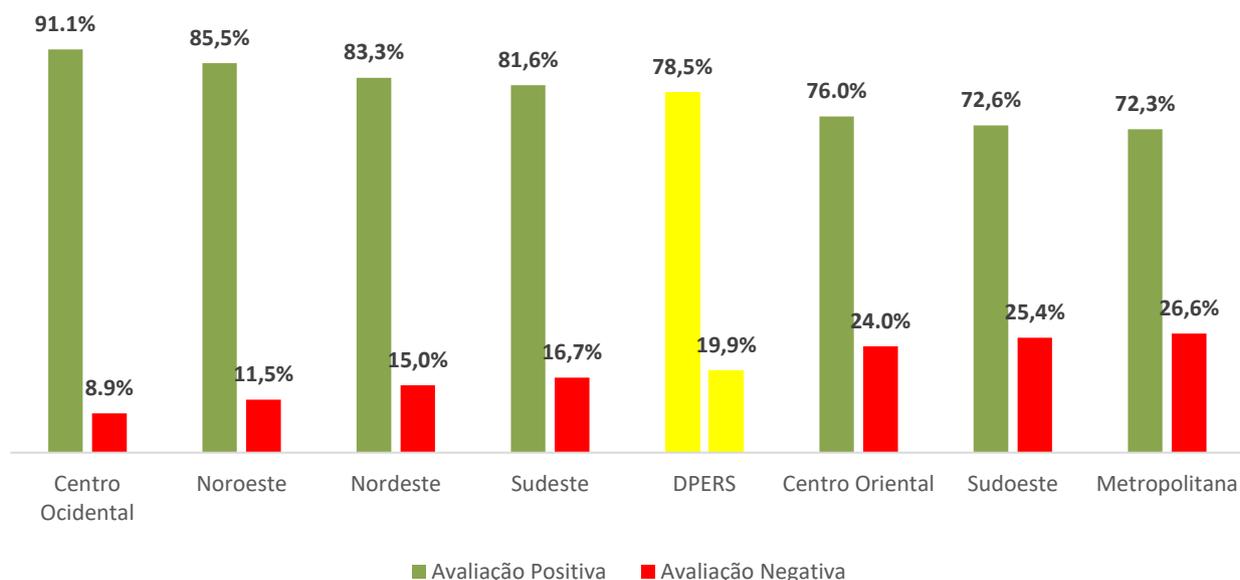
Tabela 15
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não saberia avaliar	1,6	11	0,0	0	0,0	0	1,1	3	1,7	1	3,0	5	1,7	1	2,0	1
Ruim	4,9	35	0,0	0	2,0	1	6,5	18	5,0	3	3,0	5	6,7	4	7,8	4
Regular	15,0	106	8,9	4	22,0	11	20,1	56	10,0	6	8,5	14	10,0	6	17,6	9
Bom	46,2	327	55,5	25	34,0	17	46,8	130	53,3	32	48,3	79	35,0	21	45,1	23
Ótimo	32,3	229	35,6	16	42,0	21	25,5	71	30,0	18	37,2	61	46,6	28	27,5	14
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

Gráfico 14.1
Ranking x Mesorregião - Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial (%)

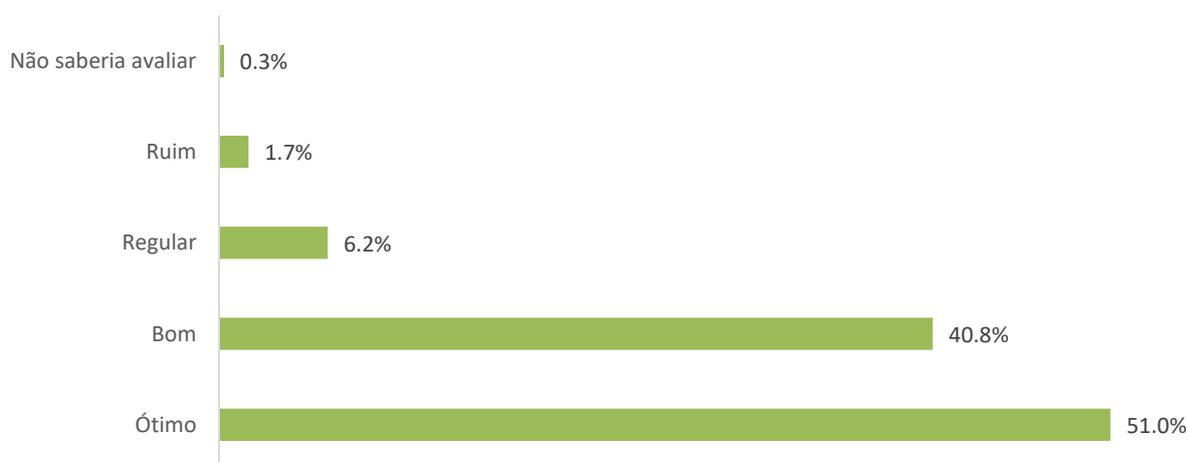


Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descrição: Ranking por Mesorregião em relação à satisfação com o tempo de esperas nas Unidades da DPERS.

A maior parte dos entrevistados classificaram de forma positiva o tratamento recebido por estagiários e servidores, chegando a 91,8% do percentual de respostas (Gráfico 15), onde 51% classificaram como “ótimo” e 40,8% classificaram como “bom”. 6,2% dos entrevistados avaliaram como regular e apenas 1,7% avaliaram o atendimento presencial como “ruim”. A mesorregião Sudeste teve a maior classificação “ótimo”, chegando 65% do total pesquisado (Tabela 16), o maior valor de avaliação “Ruim”, 5,9% , foi identificado na mesorregião Sudoeste.

Gráfico 15
Avaliação do tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 15. Como o(a) Sr.(a) avalia o tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos?

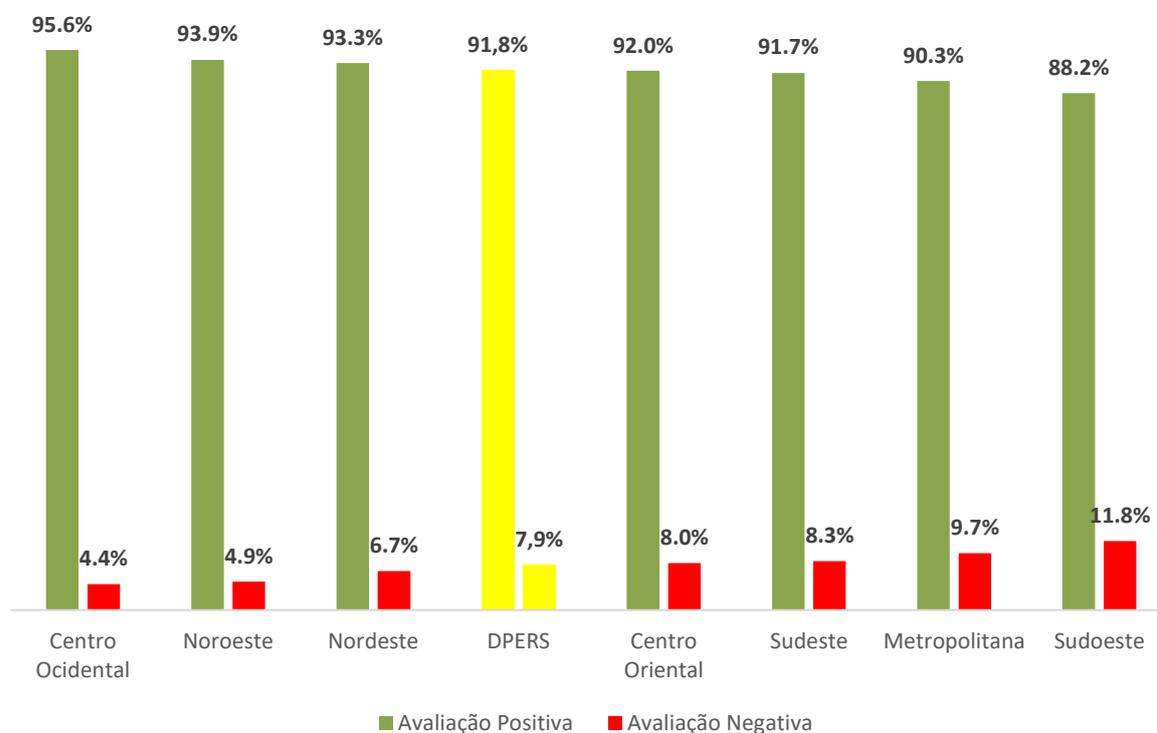
Tabela 16
Avaliação do tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não saberia avaliar	0,3	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	1,2	2	0,0	0	0,0	0
Ruim	1,7	12	0,0	0	0,0	0	2,9	8	0,0	0	0,6	1	0,0	0	5,9	3
Regular	6,2	44	4,4	2	8,0	4	6,8	19	6,7	4	4,3	7	8,3	5	5,9	3
Bom	40,8	289	46,7	21	38,0	19	43,2	120	55,0	33	37,8	62	26,7	16	35,3	18
Ótimo	51,0	361	48,9	22	54,0	27	47,1	131	38,3	23	56,1	92	65,0	39	52,9	27
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 15. Como o(a) Sr.(a) avalia o tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos?

Gráfico 15.1
Ranking x Mesorregião - Avaliação do tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos (%)



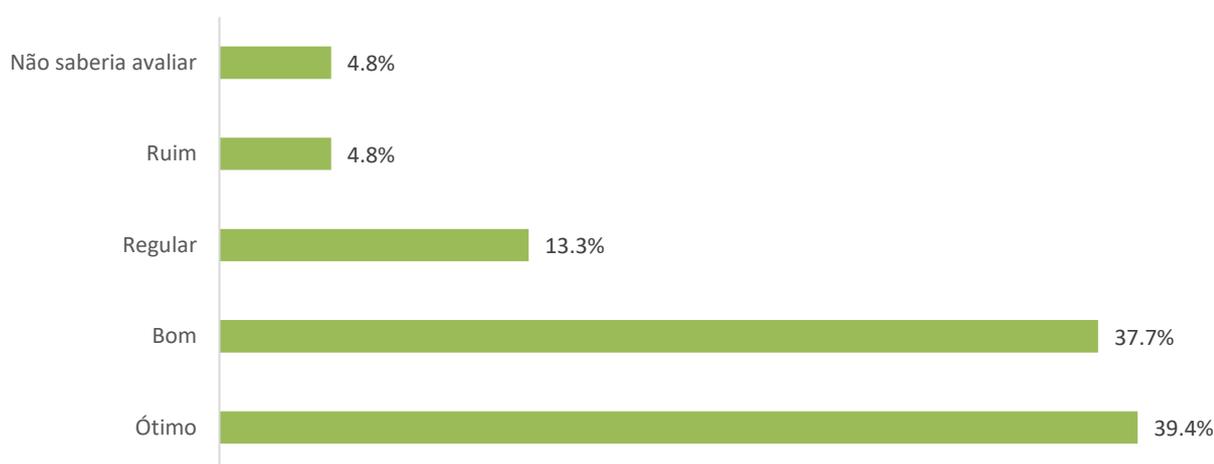
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descrição: Ranking por Mesorregião em relação ao atendimento nas Unidades da DPERS.

Em relação as informações prestadas sobre o seu processo, 39,4% do público entrevistado avaliou como “Ótimo”, a avaliação “Bom” foi dada por 37,7% dos participantes da pesquisa (Gráfico 16), fazendo com que 77,1% dos entrevistados tivesse uma visão positiva com relação a esse parâmetro. Apenas 18,1% do total de entrevistados acreditam que as informações prestadas pela Defensoria Pública com relação aos processos tem uma avaliação “Ruim” ou “Regular”.

A mesorregião Sudeste tem o maior percentual de avaliações “Ótimo”, 51,6% do total de entrevistados (Tabela 17). Nas mesorregiões Metropolitana e Sudoeste, foram identificados os percentuais mais altos de avaliações “Ruim”, sendo 6,5% e 5,9%, respectivamente.

Gráfico 16
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

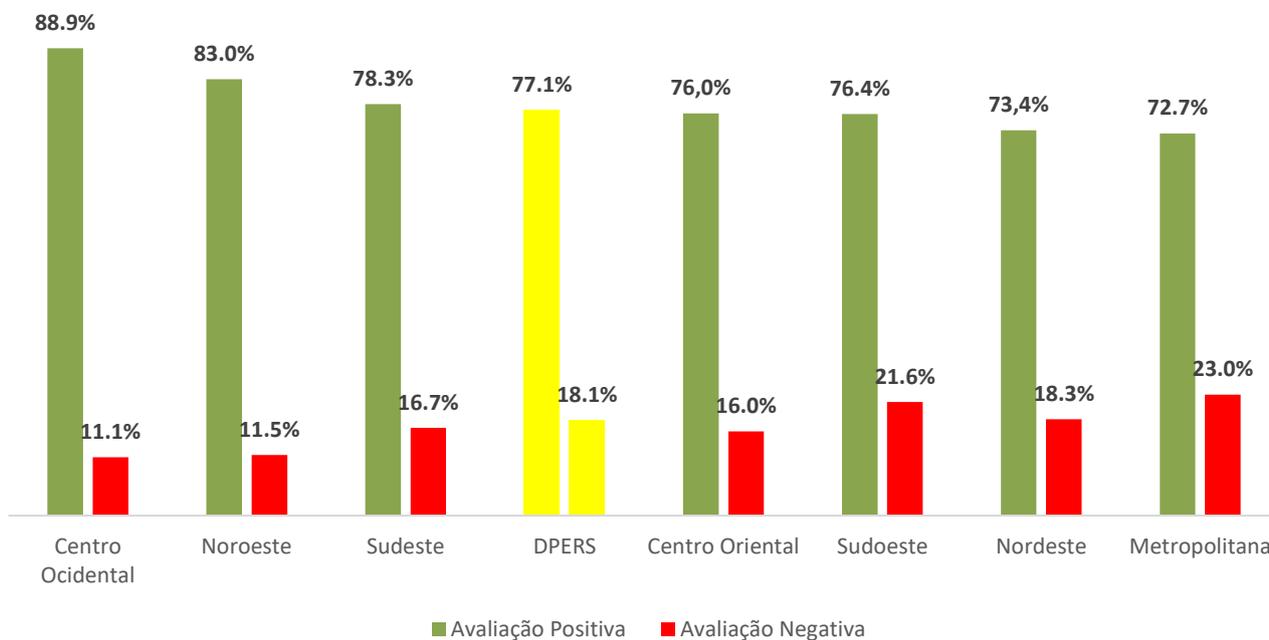
Tabela 17
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não saberia avaliar	4,8	34	0,0	0	8,0	4	4,3	12	8,3	5	5,5	9	5,0	3	2,0	1
Ruim	4,8	34	2,2	1	4,0	2	6,5	18	3,3	2	3,0	5	5,0	3	5,9	3
Regular	13,3	94	8,9	4	12,0	6	16,5	46	15,0	9	8,5	14	11,7	7	15,7	8
Bom	37,7	267	40,0	18	32,0	16	40,7	113	30,0	18	39,6	65	26,7	16	41,1	21
Ótimo	39,4	279	48,9	22	44,0	22	32,0	89	43,4	26	43,4	71	51,6	31	35,3	18
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

Gráfico 16.1
Ranking x Mesorregião - Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo



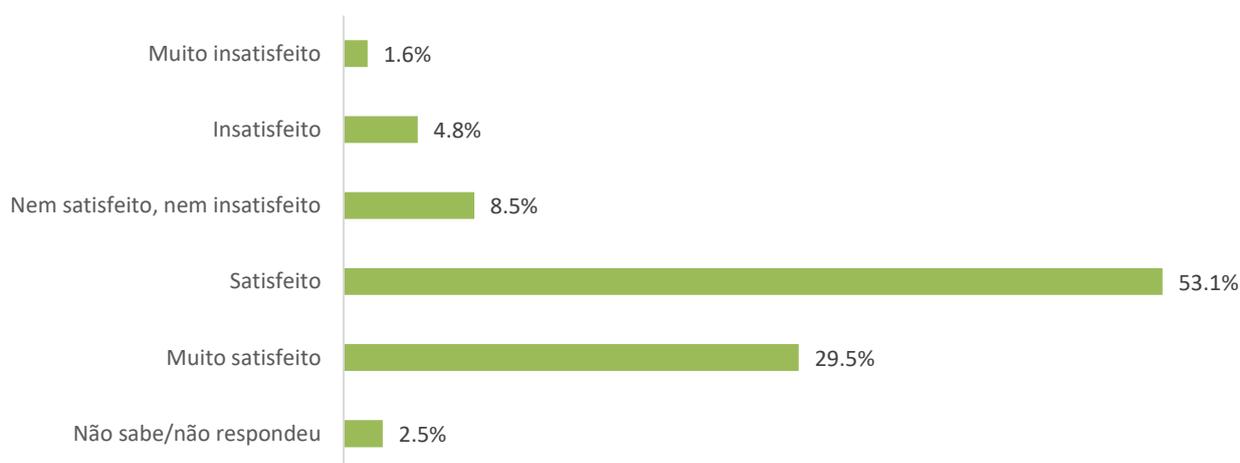
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descrição: Ranking por Mesorregião em relação às informações sobre os processos.

Com relação a satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Defensoria Pública, somados os percentuais das respostas “Muito satisfeito” (29,5%) e “Satisfeito” (53,1%), temos uma avaliação positiva de 82,6% (Gráfico 17). Somando-se as respostas “Muito Insatisfeito” (1,6%) e Insatisfeito” (4,8%), temos um percentual de 6,4%.

A mesorregião Sudeste apresentou o menor percentual de respostas “Satisfeito” identificado na pesquisa, um total de 43,3% dos entrevistados (Tabela 18), para a região Sudoeste tendo o melhor percentual de resposta “Satisfeito” (58,9%).

Gráfico 17
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

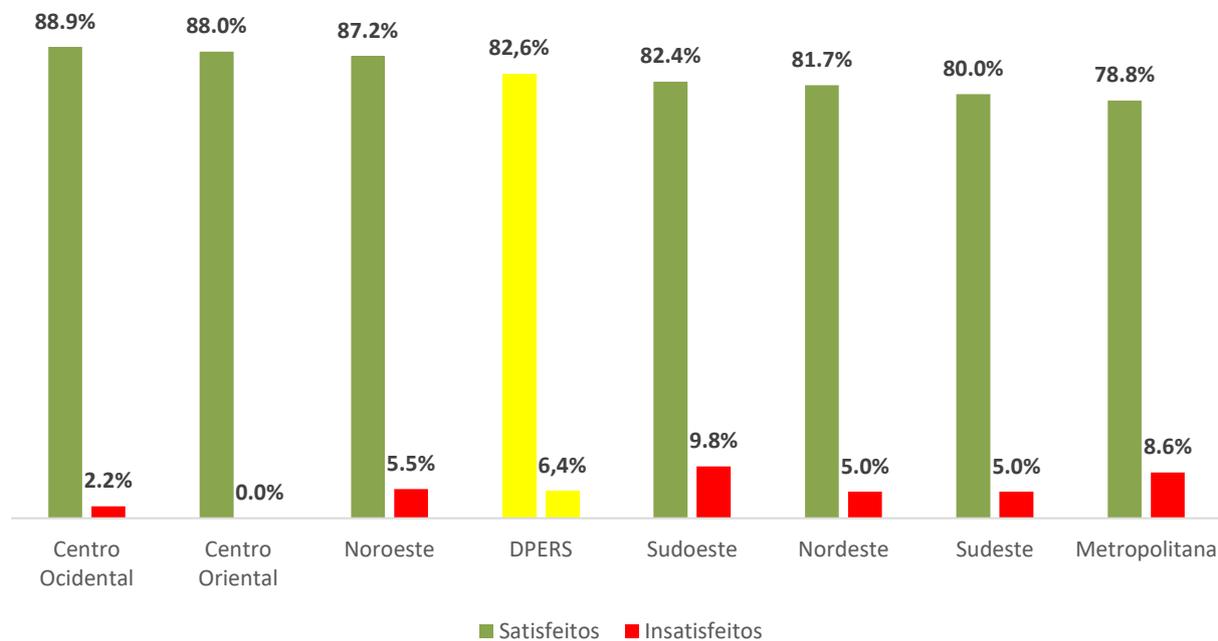
Tabela 18
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Muito insatisfeito	1,6	11	0,0	0	0,0	0	2,5	7	0,0	0	0,6	1	3,3	2	2,0	1
Insatisfeito	4,8	34	2,2	1	0,0	0	6,1	17	5,0	3	4,9	8	1,7	1	7,8	4
Nem satisfeito, nem insatisfeito	8,5	60	8,9	4	6,0	3	10,1	28	13,3	8	4,9	8	8,3	5	7,8	4
Satisfeito	53,1	376	55,6	25	56,0	28	54,7	152	46,7	28	53,1	87	43,3	26	58,9	30
Muito satisfeito	29,5	209	33,3	15	32,0	16	24,1	67	35,0	21	34,1	56	36,7	22	23,5	12
Não sabe/não respondeu	2,5	18	0,0	0	6,0	3	2,5	7	0,0	0	2,4	4	6,7	4	0,0	0
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

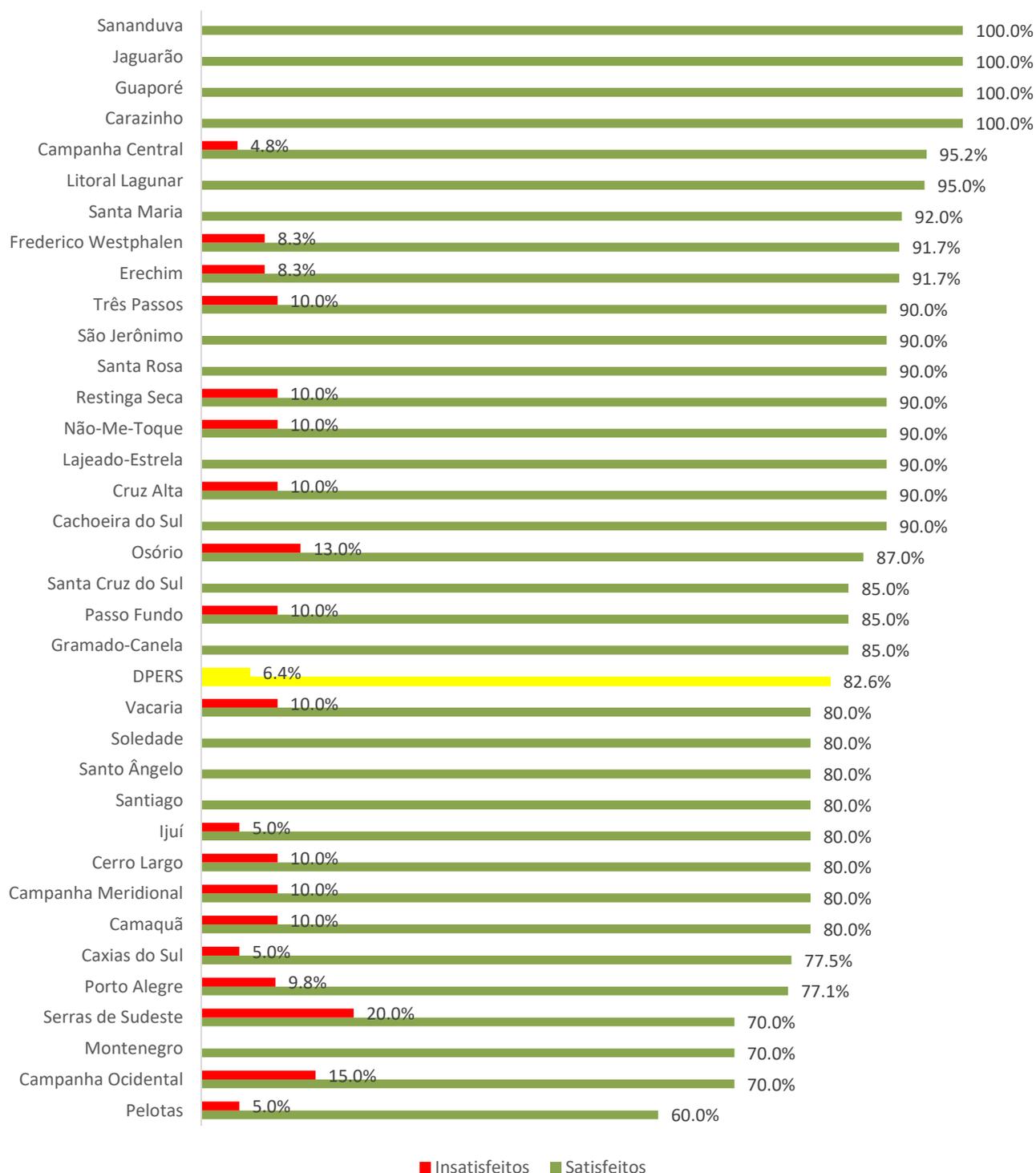
Gráfico 17.1
Ranking x Mesorregião - Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descrição: Ranking por Mesorregião em relação à satisfação do atendimento prestados pela DPERS.

Gráfico 17.2
Ranking x Microrregião - Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria



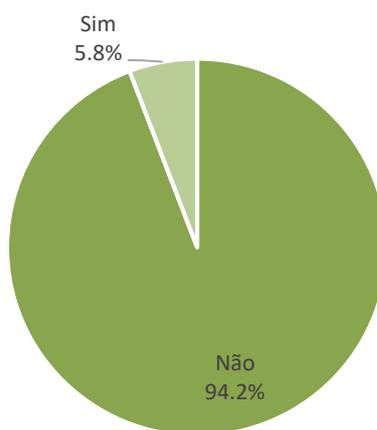
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descrição: Ranking por Microrregião em relação à satisfação do atendimento prestados pela DPERS.

5.4 Nível de satisfação quanto a comunicação externa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Ao serem questionados se lembravam de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente, 94,2% dos entrevistados responderam que não se recordam, conforme o Gráfico 18.

Gráfico 18
Lembrança de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 18. O(a) Sr.(a) se lembra de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente?

Tabela 19
Lembrança de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente

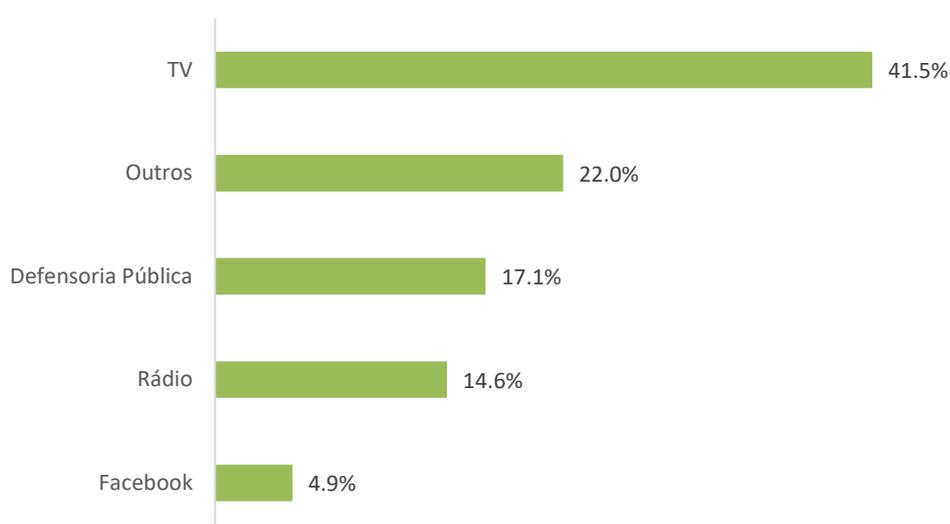
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	94,2	667	95,6	43	92,0	46	94,2	262	95,0	57	94,5	155	91,7	55	96,1	49
Sim	5,8	41	4,4	2	8,0	4	5,8	16	5,0	3	5,5	9	8,3	5	3,9	2
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019..

Pergunta: 18. O(a) Sr.(a) se lembra de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente?

Os participantes que afirmaram ter visto campanhas publicitárias da Defensoria Pública recentemente foram questionados com relação ao canal por onde as viram. 41,5% dos respondentes afirmam ter visto campanhas publicitárias por meio da TV (Gráfico 19), esse é o percentual predominante para este aspecto, sendo seguidos pelas campanhas na própria defensoria (17,1%) e campanhas no rádio (14,6%).

Gráfico 19
Local de lembrança de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 18. O(a) Sr.(a) se lembra de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente?

Tabela 20
Local de lembrança de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Defensoria Pública	17,1	7	100,0	2	50,0	2	6,3	1	33,3	1	11,1	1	0,0	0	0,0	0
Facebook	4,9	2	0,0	0	0,0	0	6,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	50,0	1
Internet	4,9	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	11,1	1	0,0	0	50,0	1
Jornal	7,3	3	0,0	0	25,0	1	6,3	1	0,0	0	11,1	1	0,0	0	0,0	0
Ônibus	2,4	1	0,0	0	0,0	0	6,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Outros	2,4	1	0,0	0	0,0	0	6,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Rádio	14,6	6	0,0	0	25,0	1	0,0	0	0,0	0	33,4	3	40,0	2	0,0	0
Rádio e TV	2,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	11,1	1	0,0	0	0,0	0
TV	41,5	17	0,0	0	0,0	0	68,5	11	66,7	2	11,1	1	60,0	3	0,0	0
TV e Facebook	2,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	11,1	1	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	41	100,0	2	100,0	4	100,0	16	100,0	3	100,0	9	100,0	5	100,0	2

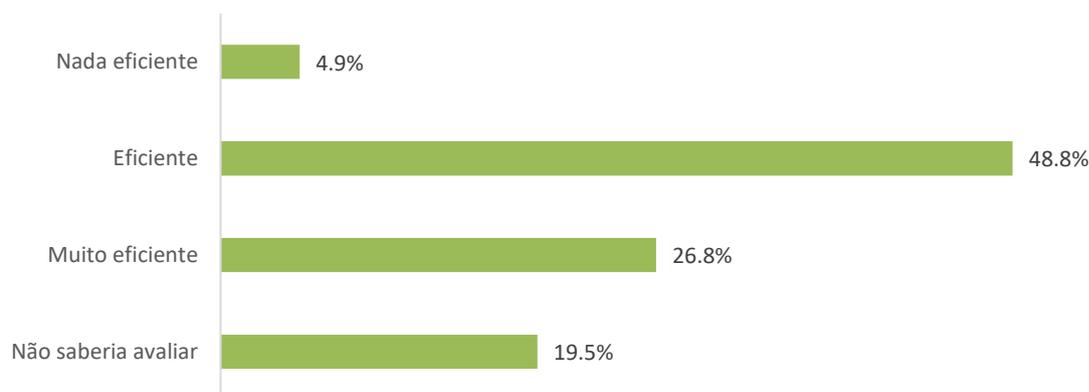
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 18. O(a) Sr.(a) se lembra de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente?

Aos entrevistados que recordavam-se de campanhas publicitárias da Defensoria Pública, foi perguntado sobre a avaliação em relação a comunicação externa. Somadas as respostas “Eficiente” (48,8%) e “Muito Eficiente” (26,8%), identifica-se que 75,6% dos pesquisados tem uma visão positiva com relação à comunicação externa da Defensoria Pública (Gráfico 20).

A mesorregião Metropolitana apresentou maior percentual de entrevistados que responderam que a comunicação externa da Defensoria Pública é eficiente, 62,4% (Tabela 21), já a mesorregião Centro Ocidental apresentou uma situação inversa, nessa mesorregião, 50% dos entrevistados acreditam que a comunicação externa da Defensoria Pública não é eficiente (Resposta “Nada Eficiente”).

Gráfico 20
Avaliação em relação à comunicação externa (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 19. Qual a sua avaliação em relação à comunicação externa (TV, INTERNET, RÁDIO e JORNAIS) que você recebe sobre a Defensoria Pública?

Tabela 21
Avaliação em relação à comunicação externa

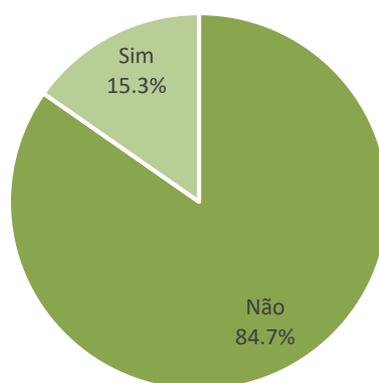
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Nada eficiente	4,9	2	50,0	1	0,0	0	6,3	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Eficiente	48,8	20	0,0	0	25,0	1	62,4	10	33,3	1	55,6	5	40,0	2	50,0	1
Muito eficiente	26,8	11	0,0	0	50,0	2	25,0	4	33,3	1	33,3	3	20,0	1	0,0	0
Não saberia avaliar	19,5	8	50,0	1	25,0	1	6,3	1	33,3	1	11,1	1	40,0	2	50,0	1
Total	100,0	41	100,0	2	100,0	4	100,0	16	100,0	3	100,0	9	100,0	5	100,0	2

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 19. Qual a sua avaliação em relação à comunicação externa (TV, INTERNET, RÁDIO e JORNAIS) que você recebe sobre a Defensoria Pública?

Com relação ao acesso dos participantes da pesquisa ao site da Defensoria Pública, identifica-se que apenas 15,3% da amostra pesquisada já o fez (Gráfico 21). A mesorregião que apresentou maior percentual de participantes que já acessou o site da Defensoria Pública foi a Metropolitana (23,7%) (Tabela 22), em contraponto, a região com percentual mais elevado de pessoas que não acessaram o é a Sudeste, com 98,3% dos entrevistados afirmando nunca terem entrado no site.

Gráfico 21
Já acessou o site da Defensoria Pública (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

Tabela 22
Já acessou o site da Defensoria Pública

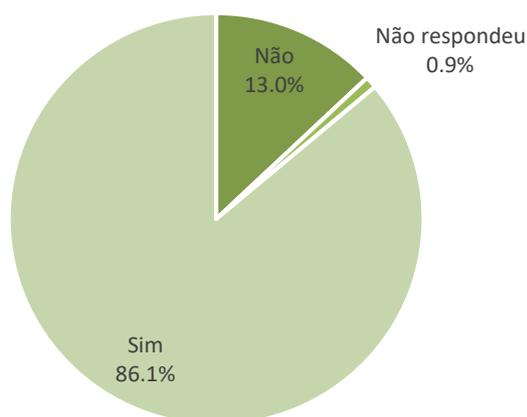
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	84,7	600	91,1	41	88,0	44	76,3	212	90,0	54	89,0	146	98,3	59	86,3	44
Sim	15,3	108	8,9	4	12,0	6	23,7	66	10,0	6	11,0	18	1,7	1	13,7	7
Total	100	708	100	45	100	50	100	278	100	60	100	164	100	60	100	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

Entre os que acessaram o site da Defensoria Pública, 86,1% conseguiram encontrar as informações que procuravam (Gráfico 22). Nas mesorregiões Centro Ocidental, Nordeste e Sudeste, 100% dos entrevistados afirmaram que conseguiram encontrar as informações que procuravam no site (Tabela 23).

Gráfico 22
Encontrou no site as informações que buscou



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 21. Conseguiu encontrar no site a(s) as informação(ões) que buscou?

Tabela 23
Encontrou no site as informações que buscou

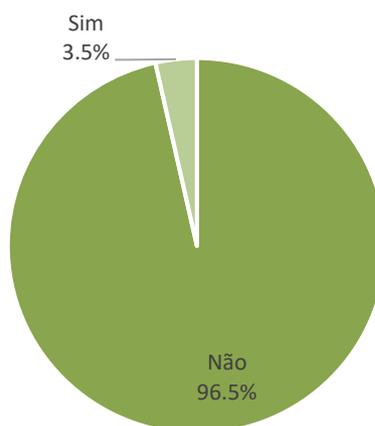
Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	13,0	14	0,0	0	16,7	1	16,7	11	0,0	0	5,6	1	0,0	0	14,3	1
Não respondeu	0,9	1	0,0	0	0,0	0	1,5	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Sim	86,1	93	100,0	4	83,3	5	81,8	54	100,0	6	94,4	17	100,0	1	85,7	6
Total	100	108	100	4	100	6	100	66	100	6	100	18	100	1	100	7

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 21. Conseguiu encontrar no site a(s) as informação(ões) que buscou?

Observa-se que 96,5% dos entrevistados nunca acessou uma rede social da Defensoria Pública (Gráfico 23). A mesorregião que apresentou maior percentual de entrevistados que já haviam acessado alguma rede social da Defensoria Pública foi a Sudeste, 6,7% (Tabela 24).

Gráfico 23
Já acessou as redes sociais da Defensoria Pública



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 23. O(a) Sr.(a) já acessou as redes sociais da Defensoria Pública?

Tabela 24
Já acessou as redes sociais da Defensoria Pública

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	96,5	683	97,8	44	96,0	48	96,4	268	96,7	58	96,3	158	93,3	56	100,0	51
Sim	3,5	25	2,2	1	4,0	2	3,6	10	3,3	2	3,7	6	6,7	4	0,0	0
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 23. O(a) Sr.(a) já acessou as redes sociais da Defensoria Pública?

Entre as pessoas que acessaram as redes sociais da Defensoria Pública, verifica-se que o Facebook é a rede social predominante, onde 84% dos entrevistados afirmam ter visto o perfil da Defensoria Pública por meio dessa ferramenta (Gráfico 24).

Gráfico 24
Rede social que acessou (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 23. O(a) Sr.(a) já acessou as redes sociais da Defensoria Pública?

Tabela 25
Rede social que acessou

Respostas	Total		Mesorregião											
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Facebook	84,0	21	0,0	0	100,0	2	70,0	7	100,0	2	100,0	6	100,0	4
Instagram	4,0	1	100,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Não se recorda	4,0	1	0,0	0	0,0	0	10,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Outros	8,0	2	0,0	0	0,0	0	20,0	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Total	100,0	25	100	1	100	2	100	10	100	2	100	6	100	4

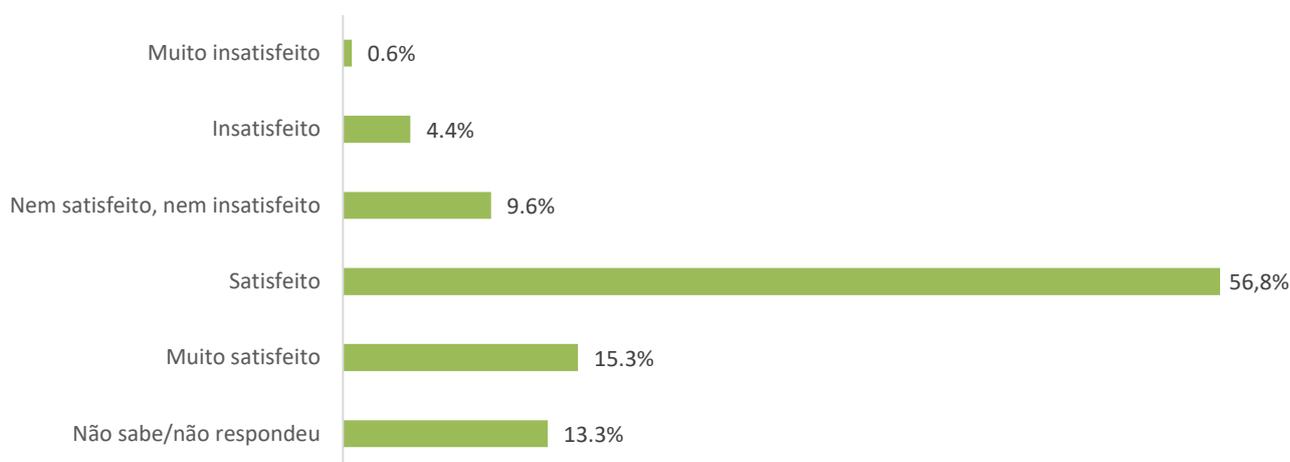
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 23. O(a) Sr.(a) já acessou as redes sociais da Defensoria Pública?

De maneira geral, 72,1% dos entrevistados estão satisfeitos quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública (Satisfeito + Muito Satisfeito) (Gráfico 25).

A mesorregião Sudoeste apresenta o maior percentual de entrevistados insatisfeitos com a comunicação externa da Defensoria Pública, 11,8% (Gráfico 25.1), em contraponto, a mesorregião que apresentou maior percentual de entrevistados satisfeitos com a comunicação externa foi a Centro Ocidental, com 66,7% dos entrevistados considerando-se nessa condição.

Gráfico 25
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

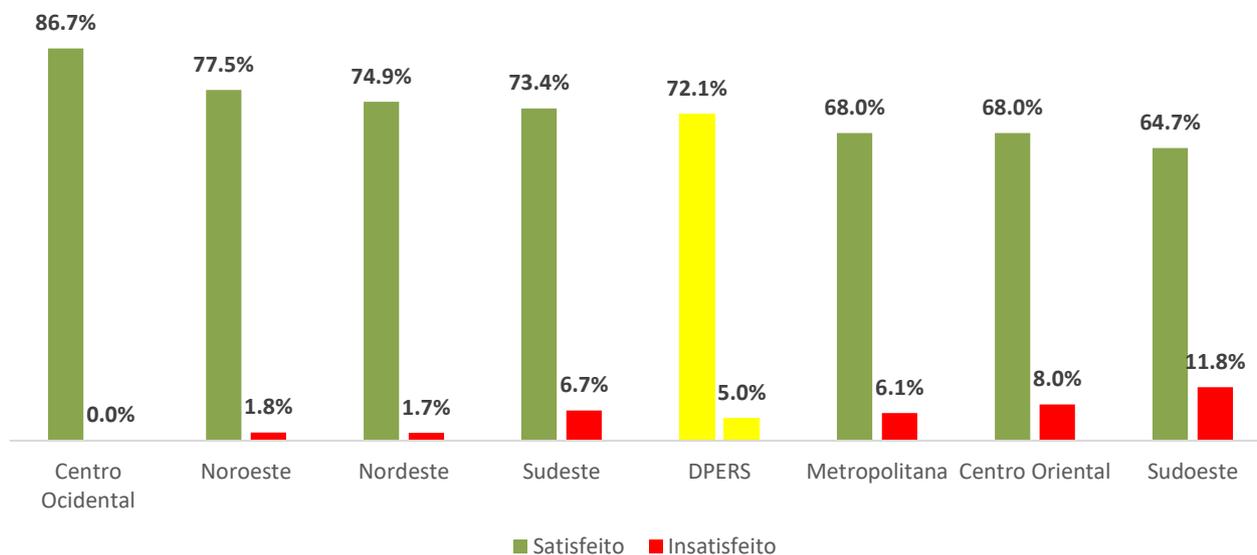
Tabela 26
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Muito insatisfeito	0,6	4	0,0	0	0,0	0	0,7	2	0,0	0	0,0	0	3,3	2	0,0	0
Insatisfeito	4,4	31	0,0	0	8,0	4	5,4	15	1,7	1	1,8	3	3,3	2	11,8	6
Nem satisfeito, nem insatisfeito	9,6	68	11,1	5	6,0	3	12,6	35	6,7	4	7,3	12	6,7	4	9,8	5
Satisfeito	56,8	403	66,7	30	50,0	25	56,1	156	56,6	34	59,8	98	53,4	32	54,9	28
Muito satisfeito	15,3	108	20,0	9	18,0	9	11,9	33	18,3	11	17,7	29	20,0	12	9,8	5
Não sabe/não respondeu	13,3	94	2,2	1	18,0	9	13,3	37	16,7	10	13,4	22	13,3	8	13,7	7
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

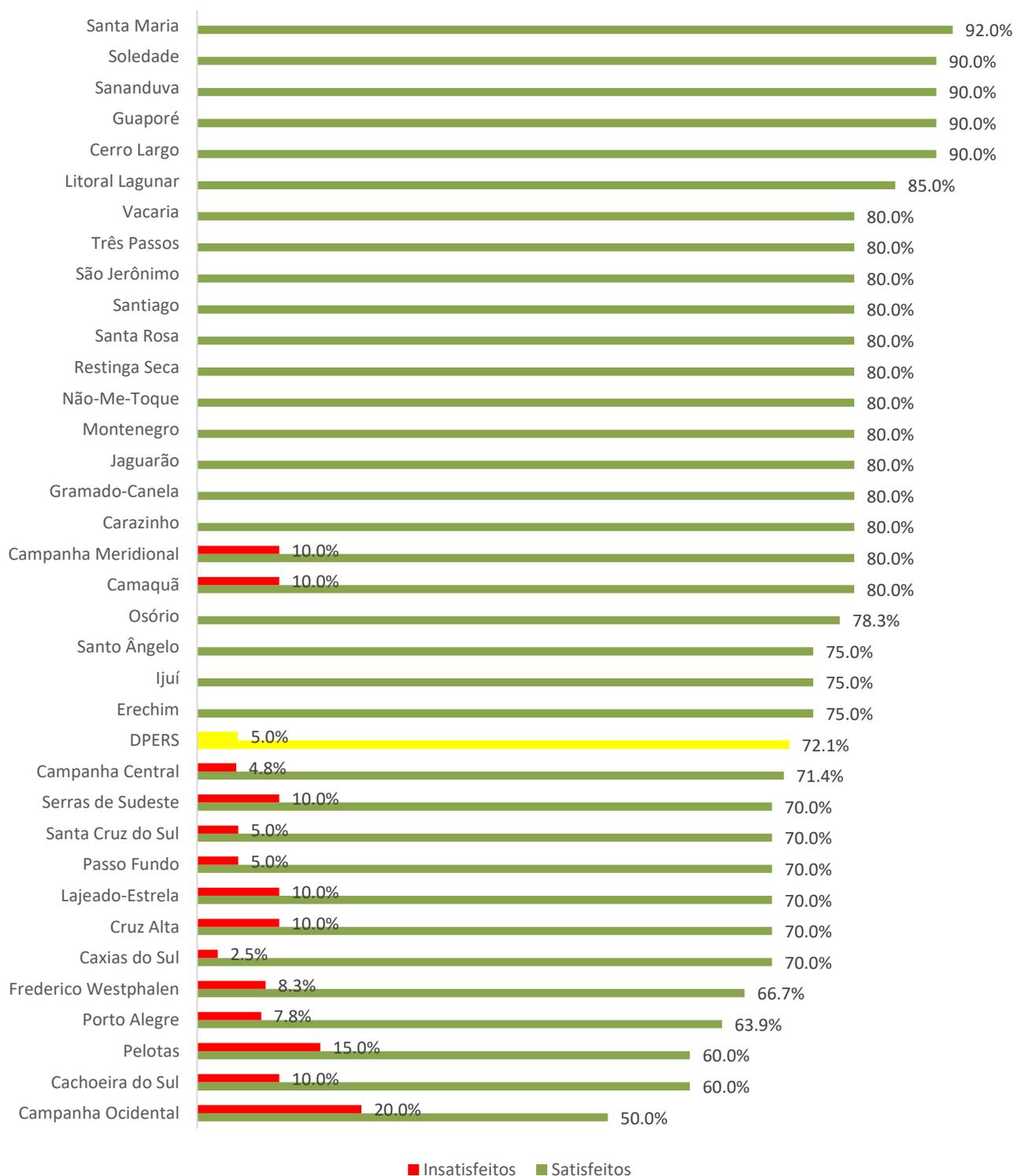
Gráfico 25.1
Ranking x Mesorregião - Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Mesorregião em relação à satisfação em relação aos canais de comunicação da DPERS.

Gráfico 25.2
Ranking x Microrregião - Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria (%)



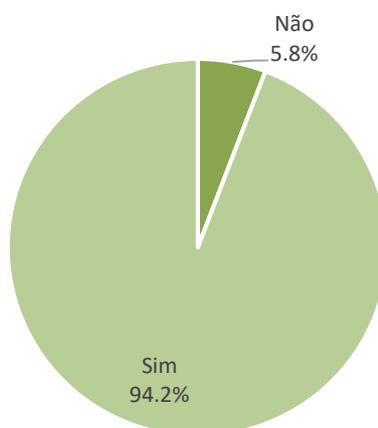
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Microrregião em relação à satisfação em relação aos canais de comunicação da DPERS.

5.5 Nível de satisfação geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Nesta etapa os entrevistados foram questionados com relação a satisfação geral com relação a Defensoria Pública. 94,2% dos participantes informaram confiar nos serviços (Gráfico 26). O maior percentual de entrevistados que indicaram não confiar nos serviços prestados foi encontrado na mesorregião Nordeste, 11,7% (Tabela 27), já o maior percentual de entrevistados que confiam nos serviços foi identificado na mesorregião Centro Ocidental, 100%.

Gráfico 26
Confiança nos serviços da Defensoria Pública (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 25. O(a) Sr.(a) diria que confia nos serviços da Defensoria Pública?

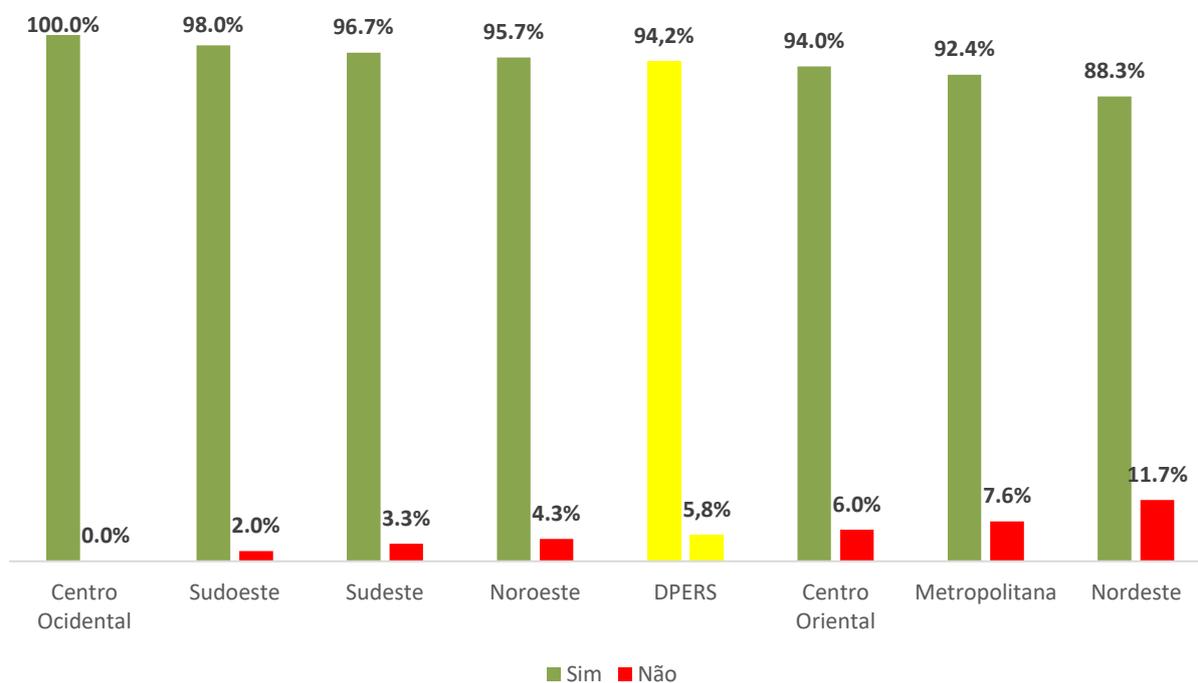
Tabela 27
Confiança nos serviços da Defensoria Pública

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Não	5,8	41	0,0	0	6,0	3	7,6	21	11,7	7	4,3	7	3,3	2	2,0	1
Sim	94,2	667	100,0	45	94,0	47	92,4	257	88,3	53	95,7	157	96,7	58	98,0	50
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 25. O(a) Sr.(a) diria que confia nos serviços da Defensoria Pública?

Gráfico 26.1
Confiança nos serviços da Defensoria Pública (%)



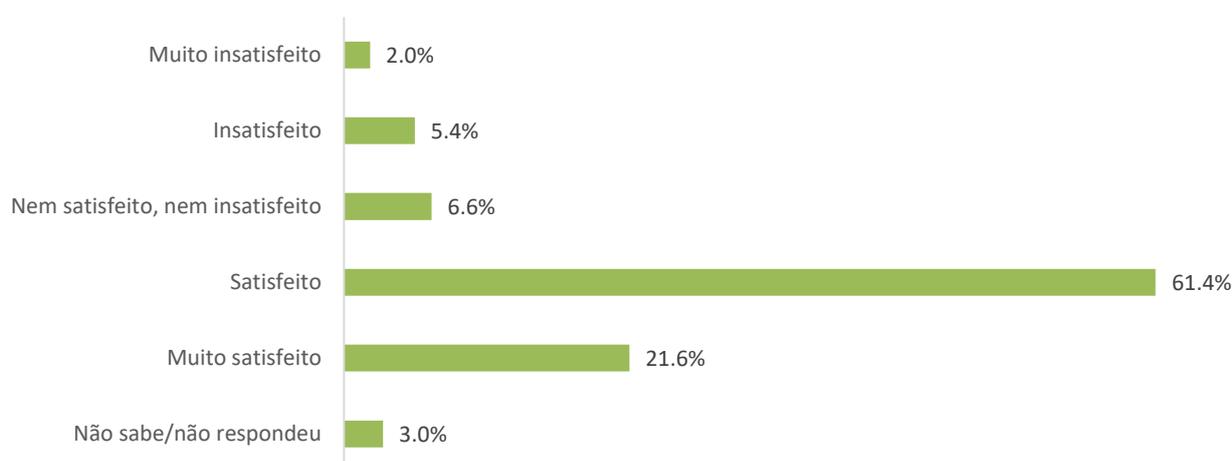
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Mesorregião em relação ao grau de confiança nos serviços DPERS.

Quando perguntados, de uma maneira geral, o quanto estaria satisfeito com os serviços prestados pela DPERS, o índice de satisfação é de 83% (Satisfeito + Muito Satisfeito), contra 7,4% de insatisfação (Insatisfeito + Muito Insatisfeito).

A mesorregião Centro Oriental apresenta o maior percentual de entrevistados insatisfeitos com os serviços da Defensoria Pública, 10% do total (Tabela 28), já na mesorregião Centro Ocidental identifica-se o maior percentual de entrevistados satisfeitos com os serviços prestados pela Defensoria Pública, somando-se os percentuais de respostas “Satisfeito” (64,4%) e “Muito Satisfeito” (26,7%), obtém-se um total de 91,1% de entrevistados com avaliação positiva.

Gráfico 27
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

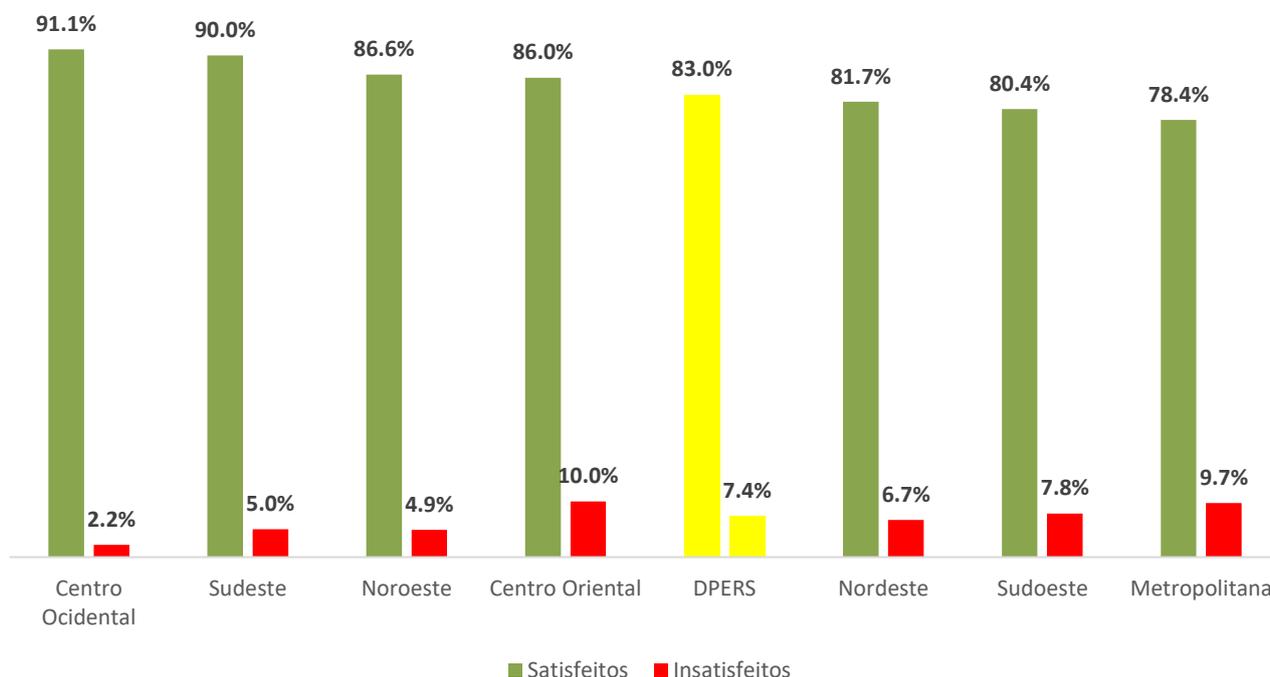
Tabela 28
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Muito insatisfeito	2,0	14	2,2	1	0,0	0	2,9	8	0,0	0	1,2	2	5,0	3	0,0	0
Insatisfeito	5,4	38	0,0	0	10,0	5	6,8	19	6,7	4	3,7	6	0,0	0	7,8	4
Nem satisfeito, nem insatisfeito	6,6	47	6,7	3	2,0	1	9,4	26	9,9	6	4,2	7	1,7	1	5,9	3
Satisfeito	61,4	435	64,4	29	54,0	27	59,7	166	66,7	40	63,4	104	60,0	36	64,7	33
Muito satisfeito	21,6	153	26,7	12	32,0	16	18,7	52	15,0	9	23,2	38	30,0	18	15,7	8
Não sabe/não respondeu	3,0	21	0,0	0	2,0	1	2,5	7	1,7	1	4,3	7	3,3	2	5,9	3
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

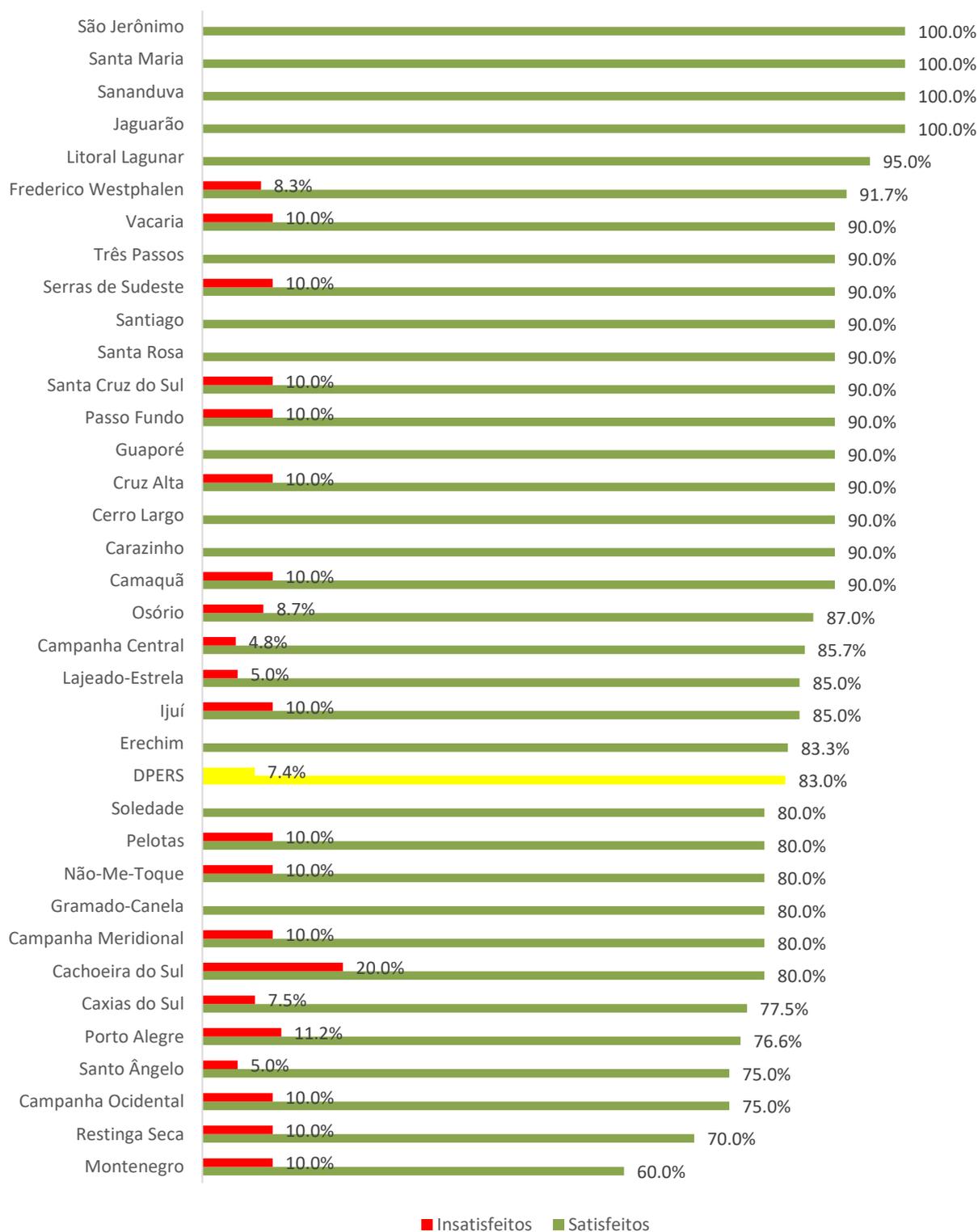
Gráfico 27.1
Ranking x Mesorregião - Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Mesorregião em relação à satisfação com os serviços DPERS.

Gráfico 27.2
Ranking x Mesorregião - Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado (%)



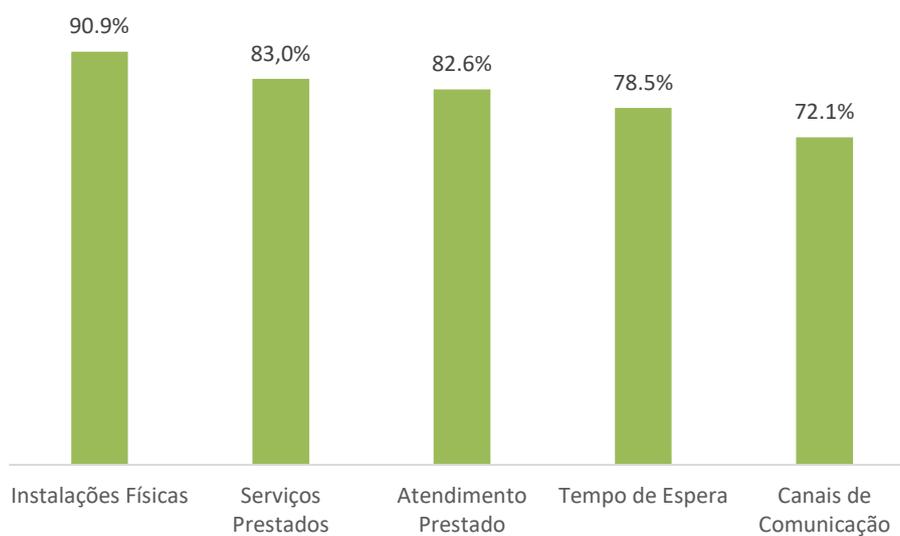
Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Microrregião em relação à satisfação com os serviços DPERS.

Quando comparadas as médias gerais obtidas nos atributos “canais de comunicação” (73,3%), “atendimento prestado” (82,6%), “serviços prestados” (84,9%), “instalações físicas” (91,7%) e “tempo de espera” (78,5%) (Gráfico 28), a pesquisa apontou que os clientes estão satisfeitos com a Defensoria Pública, o principal ponto de melhoria estaria relacionado aos canais de comunicação, como apontam as perguntas relacionadas às mídias sociais e canais de divulgação.

Gráfico 28

Ranking de Satisfação x Média – Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 03/08/2019 a 11/09/2019.

Descrição: Comparativo das médias da DPERS.

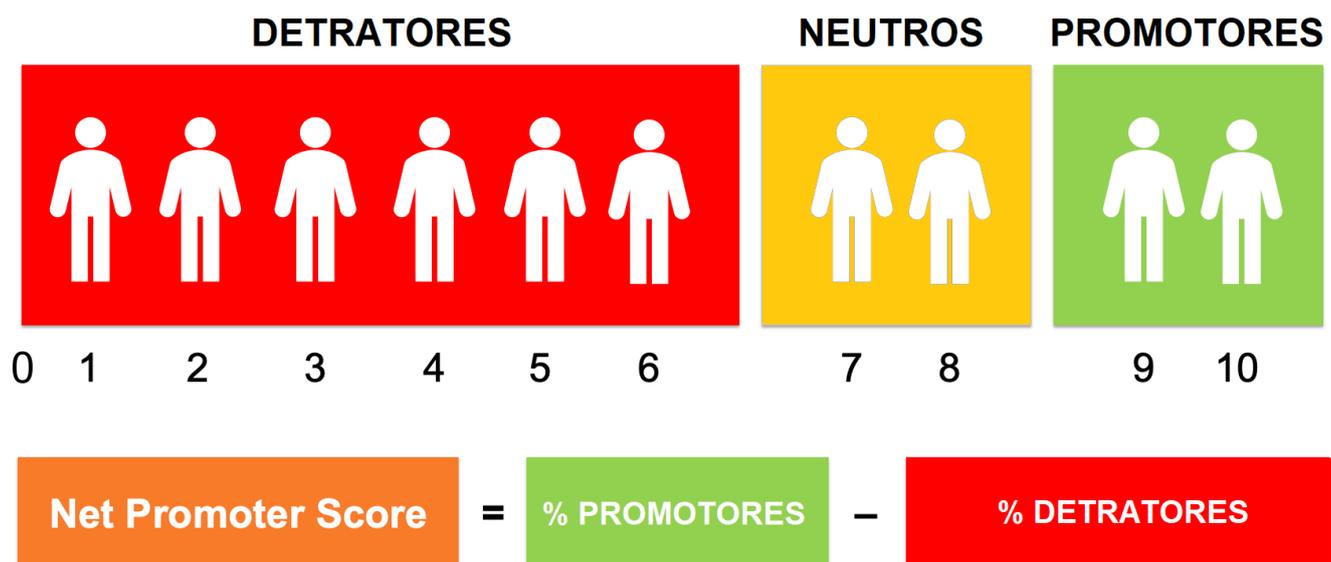
5.6 Net Promoter Score

Net Promoter Score ou NPS é uma metodologia utilizada para verificar o nível de lealdade em relação aos clientes que utilizam serviços ou produtos de alguma determinada empresa (Pública ou Privada). O cálculo do NPS é realizado de acordo com uma pergunta específica, que no caso foi a Q27: Em uma escala de zero a dez, onde zero seria “nunca recomendar” e dez “sempre recomendar”, quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

Os entrevistados estão agrupados da seguinte forma:

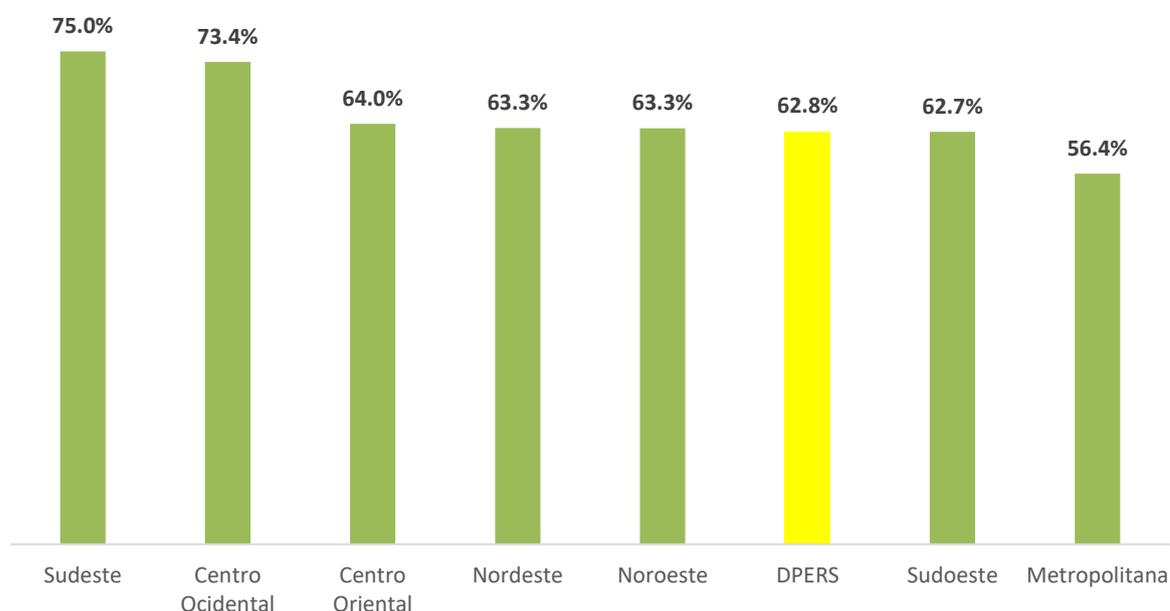
- Os promotores (de 9 a 10) são entusiastas leais que continuarão utilizando os serviços e se referindo a outros, alimentando o crescimento;
- Os passivos (pontuação de 7 a 8) são clientes satisfeitos, mas pouco entusiasmados, vulneráveis a ofertas competitivas;
- Detratores (pontuação de 0 a 6) são clientes insatisfeitos que podem prejudicar sua marca e impedir o crescimento por meio de propaganda boca a boca negativa.

Subtraindo a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores, obtém-se a Pontuação Líquida do Promotor, que pode variar de -100% (se cada cliente for um Detrator) a um máximo de 100% (se todo cliente for um Promotor).



No momento em que foi perguntado aos entrevistados se recomendariam a Defensoria Pública a um amigo ou familiar, a DPERS teve uma média de 62,8% (Gráfico 29) em relação ao índice do Net Promoter Score; a mesorregião Sudeste foi a que teve o maior percentual (75,0%), e a mesorregião Metropolitana foi a que teve o menor percentual (56,4%). Quando tratado por microrregião, tivemos um percentual de 100% para as microrregiões de São Jerônimo, Sananduva e Jaguarão (Gráfico 29.1); o menor percentual foi de 30% na microrregião de Cruz Alta.

Gráfico 29
Ranking x Microrregião – Net Promoter Score (%)



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Mesorregião em relação à recomendação dos serviços DPERS.

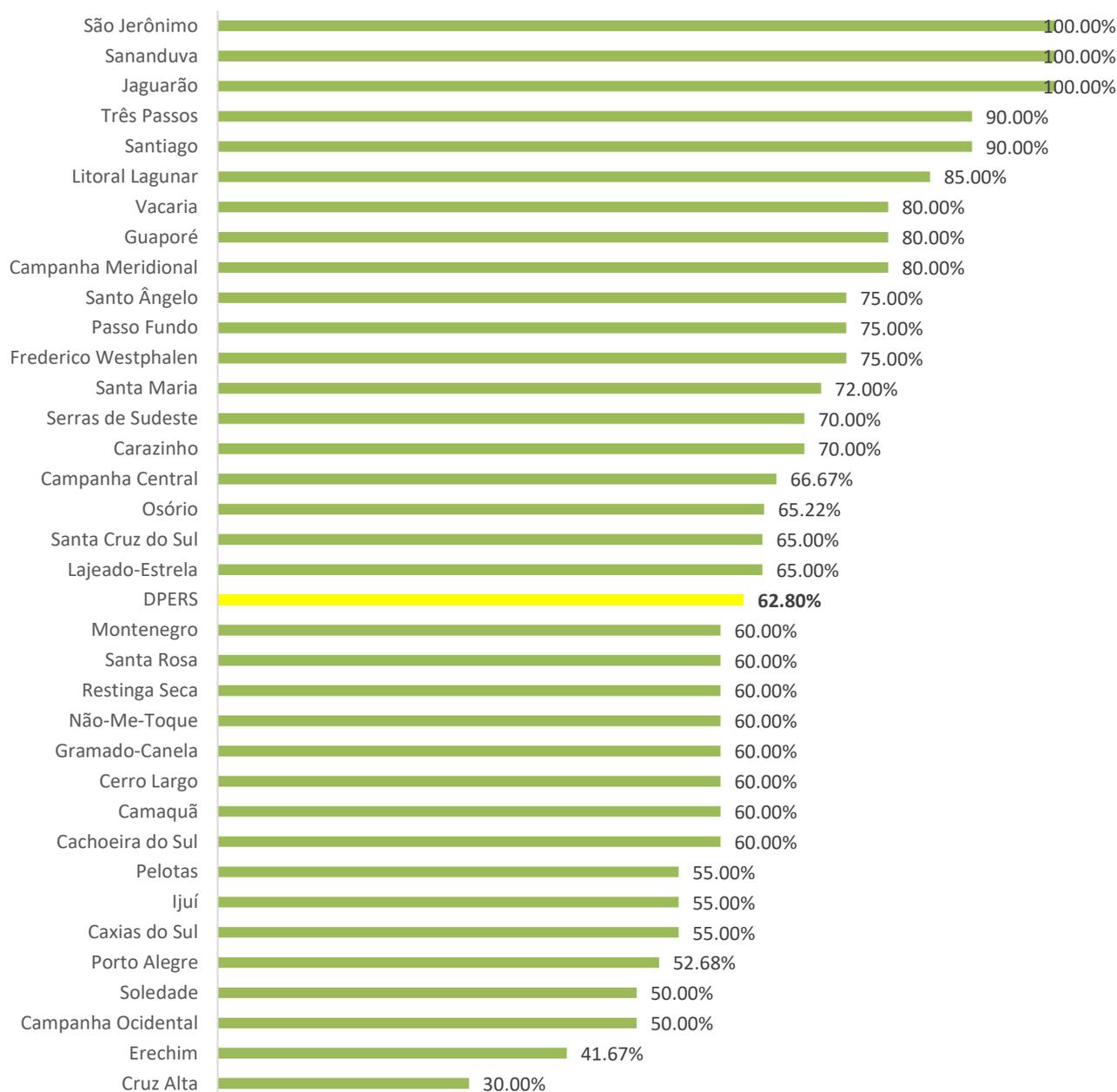
Tabela 29
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
0	1,4	10	0,0	0	0,0	0	2,2	6	0,0	0	1,2	2	3,3	2	0,0	0
2	0,6	4	0,0	0	2,0	1	0,4	1	0,0	0	1,2	2	0,0	0	0,0	0
3	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
4	0,7	5	0,0	0	2,0	1	0,7	2	1,7	1	0,0	0	1,7	1	0,0	0
5	3,5	25	2,2	1	2,0	1	5,4	15	5,0	3	1,8	3	0,0	0	3,9	2
6	1,8	13	0,0	0	2,0	1	2,2	6	3,3	2	1,8	3	0,0	0	2,0	1
7	3,5	25	2,2	1	6,0	3	4,0	11	1,7	1	3,7	6	1,7	1	3,9	2
8	17,4	123	20,0	9	14,0	7	17,3	48	15,0	9	18,9	31	13,3	8	21,6	11
9	12,6	89	15,6	7	16,0	8	10,1	28	15,0	9	17,7	29	8,3	5	5,9	3
10	58,3	413	60,0	27	56,0	28	57,6	160	58,3	35	53,7	88	71,7	43	62,7	32
Total	100,0	708	100,0	45	100,0	50	100,0	278	100,0	60	100,0	164	100,0	60	100,0	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria “nunca recomendar” e dez “sempre recomendar”, quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

Gráfico 29.1
Ranking x Microrregião – Net Promoter Score (%)

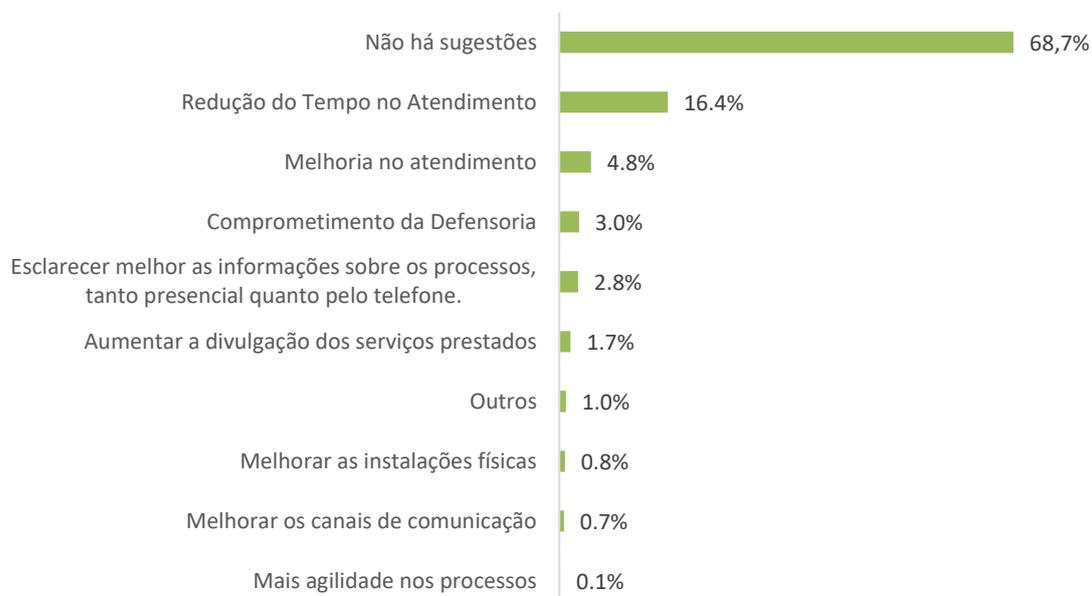


Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Descritivo: Ranking por Microrregião em relação à recomendação dos serviços DPERS.

Quando perguntado aos entrevistados se teriam algo para propor a Defensoria Pública, 16,4% das pessoas respondentes à pesquisa recomendaram a “redução do tempo no atendimento” (Gráfico 30) e 4,8% propuseram “melhoria no atendimento”.

Gráfico 30
Sugestões



Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 28. O(a) Sr.(a) gostaria de dar alguma sugestão para a Defensoria Pública? Qual?

Tabela 30
Sugestões

Respostas	Total		Mesorregião													
	(%)	(N)	Centro Ocidental		Centro Oriental		Metropolitana		Nordeste		Noroeste		Sudeste		Sudoeste	
			(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)
Aumentar a divulgação dos serviços prestados	1,7	12	2,2	1	2,0	1	2,2	6	1,7	1	0,0	0	1,7	1	3,9	2
Comprometimento da Defensoria	3,0	21	4,4	2	2,0	1	2,9	8	3,3	2	3,0	5	0,0	0	5,9	3
Esclarecer melhor as informações sobre os processos, tanto presencial quanto pelo telefone.	2,8	20	0,0	0	4,0	2	2,9	8	3,3	2	1,8	3	1,7	1	7,8	4
Mais agilidade nos processos	0,1	1	0,0	0	0,0	0	0,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Melhorar as instalações físicas	0,8	6	2,2	1	0,0	0	0,4	1	1,7	1	1,2	2	0,0	0	2,0	1
Melhorar os canais de comunicação	0,7	5	0,0	0	2,0	1	0,7	2	0,0	0	1,2	2	0,0	0	0,0	0
Melhoria no atendimento	4,8	34	2,2	1	6,0	3	5,0	14	8,3	5	6,1	10	1,7	1	0,0	0
Não há sugestões	68,7	486	84,4	38	68,0	34	64,7	180	70,1	42	72,1	118	78,2	47	52,9	27
Outros	1,0	7	2,2	1	0,0	0	0,7	2	3,3	2	0,6	1	1,7	1	0,0	0
Redução do Tempo no Atendimento	16,4	116	2,2	1	16,0	8	20,1	56	8,3	5	14,0	23	15,0	9	27,5	14
Total	100	708	100	45	100	50	100	278	100	60	100	164	100	60	100	51

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA – 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 28. O(a) Sr.(a) gostaria de dar alguma sugestão para a Defensoria Pública? Qual?

5.7 Síntese por Cruzamento de Dados

O cruzamento de dados permite uma avaliação definida entre a relação dos dados obtidos em mais de uma pergunta. A fim de avaliar a independência ou associação entre duas variáveis pesquisadas, foi aplicado o teste não-paramétrico do qui-quadrado, por meio do *software* SPSS 19, avaliando se existe significância estatística entre as variáveis. As tabelas onde a medida estatística (P_Valor) aparece em **vermelho**, significa que houve diferença considerável entre as variáveis cruzadas; já as que aparecem em **preto**, a variação é apenas ocasional (sem diferença estatisticamente significativa), ou seja, não existe relevância no cruzamento.

5.7.1 Análise por Gênero

As variáveis que apresentaram dependência com a variável gênero, foram: a satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (tabela 34) e acesso ao site da Defensoria (tabela 35). As pessoas do gênero masculino têm maior probabilidade de estarem satisfeitas com o atendimento prestado pela Defensoria e as pessoas do gênero feminino acessam mais o site da Defensoria. 90,7% dos entrevistados do gênero masculino estão satisfeitos com o atendimento prestado e apenas 13% já acessaram o site da Defensoria, contra 80% e 17,1% respectivamente do gênero feminino.

Tabela 31
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	1,7	12	1,3	5	2,2	7
Regular	7,0	49	8,2	32	5,4	17
Ótimo/Bom	91,3	643	90,5	352	92,4	291
Total	100,0	704	100,0	389	100,0	315

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

P_valor = 0,227

Tabela 32
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	35	5,5	21	4,4	14
Regular	15,2	106	15,7	60	14,6	46
Ótimo/Bom	79,8	556	78,8	301	81,0	255
Total	100,0	697	100,0	382	100,0	315

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

P_valor = 0,733

Tabela 33
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	34	6,7	25	3,0	9
Regular	13,9	94	15,3	57	12,3	37
Ótimo/Bom	81,1	546	78,0	291	84,7	255
Total	100,0	674	100,0	373	100,0	301

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

P_valor = 0,038

Tabela 34
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	6,5	45	7,9	30	4,8	15
Regular	8,7	60	12,1	46	4,5	14
Satisfeito/ Muito satisfeito	84,8	585	80,0	304	90,7	281
Total	100,0	690	100,0	380	100,0	310

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,001

Tabela 35
Já acessou o site da Defensoria Pública

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Sim	15,3	108	17,1	67	13,0	41
Não	84,7	600	82,9	325	87,0	275
Total	100,0	708	100,0	392	100,0	316

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA -14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

P_valor = 0,130

Tabela 36
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	5,7	35	7,5	25	3,6	10
Regular	11,1	68	12,5	42	9,3	26
Satisfeito/ Muito satisfeito	83,2	512	80,0	268	87,1	244
Total	100,0	615	100,0	335	100,0	280

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

P_valor = 0,040

Tabela 37
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	7,6	52	9,0	34	5,8	18
Regular	6,8	47	8,0	30	5,5	17
Satisfeito/ Muito satisfeito	85,6	588	83,0	312	88,7	276
Total	100,0	687	100,0	376	100,0	311

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,100

Tabela 38
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Gênero			
	(%)	(N)	Feminino		Masculino	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Até 7	11,7	83	13,0	51	10,1	32
De 8 a 10	88,3	625	87,0	341	89,9	284
Total	100,0	708	100,0	392	100,0	316

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria “nunca recomendar” e dez “sempre recomendar”, quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

P_valor = 0,236

5.7.2 Análise por Idade

Todas as variáveis analisadas apresentaram dependência com a variável idade, quanto maior a idade do entrevistado, maiores são as chances de satisfação com as instalações físicas (tabela 39), tempo de espera (tabela 40), informações prestadas (tabela 41), atendimento prestado (tabela 42), canais de comunicação (tabela 44), serviços prestados (tabela 45) e a recomendação para algum amigo ou familiar (tabela 46). Em relação ao site da Defensoria, a pessoas com idade inferior a 45 anos têm maior probabilidade de acesso (tabela 43), 20,4% já acessaram o site, contra apenas 9,2% com 45 anos de idade ou mais.

Tabela 39
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	1,7	12	2,4	9	0,9	3
Regular	7,0	49	9,2	35	4,3	14
Ótimo/Bom	91,3	643	88,4	335	94,8	308
Total	100,0	704	100,0	379	100,0	325

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

P_valor = 0,011

Tabela 40
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	35	7,8	29	1,8	6
Regular	15,2	106	18,3	68	11,7	38
Ótimo/Bom	79,8	556	73,9	275	86,5	281
Total	100,0	697	100,0	372	100,0	325

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

P_valor < 0,001

Tabela 41
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	34	6,4	23	3,5	11
Regular	13,9	94	19,6	70	7,6	24
Ótimo/Bom	81,1	546	74,0	265	88,9	281
Total	100,0	674	100,0	358	100,0	316

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

P_valor < 0,001

Tabela 42
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	6,5	45	8,9	33	3,7	12
Regular	8,7	60	13,3	49	3,4	11
Satisfeito/ Muito satisfeito	84,8	585	77,8	287	92,9	298
Total	100,0	690	100,0	369	100,0	321

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 43
Já acessou o site da Defensoria Pública

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Sim	15,3	108	20,4	78	9,2	30
Não	84,7	600	79,6	304	90,8	296
Total	100,0	708	100,0	382	100,0	326

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 44
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	5,7	35	6,5	21	4,8	14
Regular	11,1	68	16,0	52	5,5	16
Satisfeito/ Muito satisfeito	83,2	512	77,5	251	89,7	261
Total	100,0	615	100,0	324	100,0	291

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 45
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	7,6	52	10,3	38	4,4	14
Regular	6,8	47	9,8	36	3,4	11
Satisfeito/ Muito satisfeito	85,6	588	79,9	294	92,2	294
Total	100,0	687	100,0	368	100,0	319

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 46
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Idade			
	(%)	(N)	De 18 a 44 anos		45 anos ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Até 7	11,7	83	16,5	63	6,1	20
De 8 a 10	88,3	625	83,5	319	93,9	306
Total	100,0	708	100,0	382	100,0	326

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria "nunca recomendar" e dez "sempre recomendar", quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

P_valor < 0,001

5.7.3 Análise por Renda Familiar

A variável que apresentou dependência com a variável renda familiar foi em relação ao acesso do site da Defensoria (tabela 51), quanto maior a renda familiar, maiores são as chances de já terem acessado o site da Defensoria Pública.

Tabela 47
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	1,7	12	2,5	8	1,0	4
Regular	7,0	49	8,5	27	5,7	22
Ótimo/Bom	91,3	643	89,0	282	93,3	361
Total	100,0	704	100,0	317	100,0	387

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

P_valor = 0,099

Tabela 48
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	35	5,8	18	4,4	17
Regular	15,2	106	16,4	51	14,2	55
Ótimo/Bom	79,8	556	77,8	242	81,2	314
Total	100,0	697	100,0	311	100,0	386

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

P_valor = 0,484

Tabela 49
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	34	5,7	17	4,5	17
Regular	13,9	94	14,7	44	13,3	50
Ótimo/Bom	81,1	546	79,6	238	82,2	308
Total	100,0	674	100,0	299	100,0	375

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

P_valor = 0,671

Tabela 50
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	6,5	45	6,9	21	6,3	24
Regular	8,7	60	10,5	32	7,3	28
Satisfeito/ Muito satisfeito	84,8	585	82,6	253	86,4	332
Total	100,0	690	100,0	306	100,0	384

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,309

Tabela 51
Já acessou o site da Defensoria Pública

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Sim	15,3	108	11,0	35	18,7	73
Não	84,7	600	89,0	282	81,3	318
Total	100,0	708	100,0	317	100,0	391

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

P_valor = 0,005

Tabela 52
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	5,7	35	6,5	18	5,0	17
Regular	11,1	68	12,0	33	10,3	35
Satisfeito/ Muito satisfeito	83,3	512	81,5	224	84,7	288
Total	100,0	615	100,0	275	100,0	340

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

P_valor = 0,540

Tabela 53
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	7,6	52	8,5	26	6,8	26
Regular	6,8	47	5,6	17	7,9	30
Satisfeito/ Muito satisfeito	85,6	588	85,9	263	85,3	325
Total	100,0	687	100,0	306	100,0	381

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,374

Tabela 54
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Renda familiar			
	(%)	(N)	Até 1 salário mínimo		Mais de 1 salário mínimo	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Até 7	11,7	83	10,7	34	12,5	49
De 8 a 10	88,3	625	89,3	283	87,5	342
Total	100,0	708	100,0	317	100,0	391

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria "nunca recomendar" e dez "sempre recomendar", quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

P_valor = 0,457

5.7.4 Análise por Escolaridade

Todas as variáveis analisadas apresentaram dependência com a variável escolaridade, quanto menor a escolaridade do entrevistado, maiores são as chances de satisfação com as instalações físicas (tabela 55), tempo de espera (tabela 56), informações prestadas (tabela 57), atendimento prestado (tabela 58), acesso ao site da Defensoria (tabela 59), canais de comunicação (tabela 60), serviços prestados (tabela 61) e a recomendação para algum amigo ou familiar (tabela 62).

Tabela 55
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	1,7	12	0,7	3	3,3	9
Regular	7,0	49	6,5	28	7,8	21
Ótimo/Bom	91,3	643	92,9	403	88,9	240
Total	100,0	704	100,0	434	100,0	270

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

P_valor = 0,023

Tabela 56
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	35	3,3	14	7,8	21
Regular	15,2	106	14,9	64	15,7	42
Ótimo/Bom	79,8	556	81,8	351	76,5	205
Total	100,0	697	100,0	429	100,0	268

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

P_valor = 0,023

Tabela 57
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	34	3,2	13	8,0	21
Regular	13,9	94	11,2	46	18,3	48
Ótimo/Bom	81,0	546	85,7	353	73,7	193
Total	100,0	674	100,0	412	100,0	262

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

P_valor < 0,001

Tabela 58
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	6,5	45	4,9	21	9,2	24
Regular	8,7	60	7,5	32	10,7	28
Satisfeito/ Muito satisfeito	84,8	585	87,6	375	80,2	210
Total	100,0	690	100,0	428	100,0	262

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,023

Tabela 59
Já acessou o site da Defensoria Pública

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Sim	15,3	108	9,2	40	25,1	68
Não	84,7	600	90,8	397	74,9	203
Total	100,0	708	100,0	437	100,0	271

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 60
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	5,7	35	4,4	17	7,8	18
Regular	11,1	68	7,6	29	16,8	39
Satisfeito/ Muito satisfeito	83,3	512	88,0	337	75,4	175
Total	100,0	615	100,0	383	100,0	232

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 61
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	7,6	52	4,9	21	11,8	31
Regular	6,8	47	4,9	21	9,9	26
Satisfeito/ Muito satisfeito	85,6	588	90,1	383	78,2	205
Total	100,0	687	100,0	425	100,0	262

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 62
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Escolaridade			
	(%)	(N)	Até o ensino médio incompleto		Ensino médio completo ou mais	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Até 7	11,7	83	7,1	31	19,2	52
De 8 a 10	88,3	625	92,9	406	80,8	219
Total	100,0	708	100,0	437	100,0	271

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria “nunca recomendar” e dez “sempre recomendar”, quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

P_valor < 0,001

5.7.5 Análise por Mesorregião

As variáveis que apresentaram dependência com a variável Mesorregião, foram, o tempo de espera (tabela 64), informações prestadas (tabela 65), acesso ao site (tabela 67), satisfação com os serviços (tabela 69) e a recomendação para um amigo ou familiar (tabela 70). As pessoas de fora da mesorregião metropolitana se mostram, de maneira geral, mais satisfeito quanto os serviços avaliados, como também, acessam mais o site da Defensoria, e possuem maiores chances de recomendar a Defensoria.

Tabela 63
Avaliação das instalações físicas da Defensoria Pública

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	1,7	12	1,4	4	1,9	8
Regular	7,0	49	8,7	24	5,9	25
Ótimo/Bom	91,3	643	89,9	249	92,3	394
Total	100,0	704	100,0	277	100,0	427

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

P_valor = 0,334

Tabela 64
Satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	35	6,5	18	4,0	17
Regular	15,2	106	20,4	56	11,8	50
Ótimo/Bom	79,8	556	73,1	201	84,1	355
Total	100,0	697	100,0	275	100,0	422

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

P_valor = 0,002

Tabela 65
Avaliação das informações prestadas pela Defensoria Pública no processo

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Ruim	5,0	34	6,8	18	3,9	16
Regular	13,9	94	17,3	46	11,8	48
Ótimo/Bom	81,0	546	75,9	202	84,3	344
Total	100,0	674	100,0	266	100,0	408

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

P_valor = 0,023

Tabela 66
Satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	6,5	45	8,9	24	5,0	21
Regular	8,7	60	10,3	28	7,6	32
Satisfeito/ Muito satisfeito	84,8	585	80,8	219	87,4	366
Total	100,0	690	100,0	271	100,0	419

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,051

Tabela 67
Já acessou o site da Defensoria Pública

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Sim	15,3	108	23,7	66	9,8	42
Não	84,7	600	76,3	212	90,2	388
Total	100,0	708	100,0	278	100,0	430

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública?

P_valor < 0,001

Tabela 68
Satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	5,7	35	7,1	17	4,8	18
Regular	11,1	68	14,5	35	8,8	33
Satisfeito/ Muito satisfeito	83,3	512	78,4	189	86,4	323
Total	100,0	615	100,0	241	100,0	374

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública?

P_valor = 0,035

Tabela 69
Satisfação com os serviços da Defensoria Pública do Estado

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	7,6	52	10,0	27	6,0	25
Regular	6,8	47	9,6	26	5,0	21
Satisfeito/ Muito satisfeito	85,6	588	80,4	218	88,9	370
Total	100,0	687	100,0	271	100,0	416

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública?

P_valor = 0,008

Tabela 70
Quanto recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar

Respostas	Total		Mesorregião			
	(%)	(N)	Metropolitana		Outras	
			(%)	(N)	(%)	(N)
Até 7	11,7	83	15,1	42	9,5	41
De 8 a 10	88,3	625	84,9	236	90,5	389
Total	100,0	708	100,0	278	100,0	430

Fonte: Pesquisa PROMÁXIMA - 14/08 a 11/09/2019.

Pergunta: 27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria "nunca recomendar" e dez "sempre recomendar", quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar?

P_valor = 0,024

6. Conclusões e considerações

A pesquisa de satisfação aconteceu no período de agosto a setembro de 2019, por meio de ligação telefônica, realizada com o público atendido entre os meses de abril, maio e junho de 2019, a lista com os números desses clientes foi disponibilizada pela DPERS. A pesquisa de satisfação realizada apresenta dados relevantes que auxiliarão a Defensoria no melhoria contínua dos seus serviços.

O questionário foi desenvolvido em cinco partes, a primeira parte trata do Perfil do entrevistado, a segunda sobre o Nível de satisfação quanto à infraestrutura, a terceira parte aborda o Nível de Satisfação quanto ao atendimento, já quarta parte trata da relação ao Nível de Satisfação quanto a comunicação externa e, por fim, a quinta parte identifica o Nível de Satisfação geral da Defensoria Pública do Estados do Rio Grande do Sul.

É possível identificar que a predominância de gênero é o feminino (55,4%); a renda familiar predominante é de até dois salários mínimos (R\$ 1.996,00), representando um percentual de 84,7%; a faixa de idade predominante das pessoas entrevistadas é entre 35 e 44 anos; o nível de escolaridade prevaiente foi de ensino fundamental incompleto. Apenas 4,7% dos entrevistados não nasceram no estado do Rio Grande do Sul, desse percentual, 54,5% afirmaram morar no estado há mais de 20 anos; o estado civil predominante identificado foi solteiro (33,3%), seguido dos entrevistados que informaram estar casados civilmente (29,2%); até o momento em que foi realizada a pesquisa, cerca de 56,5% dos entrevistados informaram não estar trabalhando, desse percentual, 41,1% são aposentados e pensionista, e, 25,3% estão efetivamente desempregados.

Os dados obtidos acerca do nível de satisfação com a infraestrutura da DPERS mostram que 53,1% das pessoas que foram entrevistadas souberam que a Defensoria Pública poderia lhe auxiliar através de amigos e familiares; 98,3% dos entrevistados encontraram com facilidade a unidade da Defensoria Pública em sua região; com relação ao atendimento por telefone, 52% dos participantes da pesquisa conseguiu o atendimento por telefone, enquanto 2,4% não conseguiu o atendimento desejado; em relação ao atendimento presencial, cerca de 38,7% precisaram ir no mínimo duas vezes à Defensoria Pública até conseguir ser atendido pelo defensor público; aproximadamente 9% avaliaram as instalações físicas da DPERS de forma negativa, enquanto 90,9% avaliaram de forma positiva.

Quanto à satisfação dos clientes com relação ao atendimento da DPERS, 19,9% dos entrevistados mostraram-se insatisfeitos com a espera no atendimento presencial, enquanto 78,5% informaram estar satisfeitos; 7,9% dos entrevistados avaliaram de forma negativa o atendimento recebido pelos funcionários da DPERS, enquanto 91,8% avaliaram de maneira positiva; 18,1% dos entrevistados avaliaram de maneira negativa as informações recebidas com relação aos seus processos; com relação a satisfação geral quanto ao atendimento prestado pela Defensoria Pública, 6,4% dos entrevistados informaram não estarem satisfeitos, enquanto 82,6% avaliaram a Defensoria Pública de maneira positiva para esse quesito.

Quando tratado do nível de satisfação com relação a comunicação externa da DPERS, 94,2% das pessoas que participaram da pesquisa responderam não terem lembrança de alguma campanha publicitária, enquanto 5,8% lembram, com a maioria recordando de terem visto na televisão; quando perguntados com relação a satisfação quanto ao serviço de comunicação externa da DPERS, 75,6% dos entrevistados avaliaram de maneira positiva, contra apenas 4,9% que informaram não estarem satisfeitos em relação a esse quesito; 84,7% dos entrevistados informaram nunca terem acessado o site da Defensoria Pública; quanto aos que acessaram, 86,1% conseguiram encontrar as informações que buscavam; 96,5% do público pesquisado informou nunca ter acessado alguma rede social da DPERS, onde, dos 3,5% que já acessaram, a maioria respondeu ter encontrado o perfil por meio do Facebook; quanto a satisfação geral com relação aos canais de comunicação, 72,1% dos entrevistados informaram estar satisfeitos, apenas 4,4% mostraram-se insatisfeitos com relação a esse parâmetro.

Abordada a relação de satisfação geral com a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, 94,2% dos entrevistados afirmaram confiar nos serviços prestados pela Defensoria Pública; quando questionados sobre o nível de satisfação geral com os serviços, 83% dos entrevistados informaram estarem satisfeitos, enquanto 7,4% mostraram-se insatisfeitos; a nota atribuída à Defensoria Pública com relação à recomendação a um amigo ou familiar foi trabalhada afim de gerar um percentual de Net Promoter Score (NPS), foi obtido um NPS=62,8%, esse percentual indica que a DPERS possui um bom número de promotores dos seus serviços, ou seja, 6 a cada 10 pessoas atendidas indicaria a DPERS para seus amigos e familiares; com relação às sugestões informadas pelos pesquisados, 16,4% comunicaram que as mudanças deveriam ser com relação a redução do tempo de atendimento, 4,8% dos entrevistados deixaram sugestões acerca de melhorias no atendimento prestado.

Por fim, a análise das respostas sugere que a principal melhoria a ser feita está relacionada a divulgação e comunicação com a sociedade, principalmente no acesso ao site e as redes sociais da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

A maioria dos entrevistados informaram nunca terem acessado o site da DPERS, apesar de ser um canal com diversas informações, a melhoria desse indicador reduziria automaticamente alguns problemas relacionados à informação. Uma outra ação que poderia surtir um efeito positivo seria a divulgação da DPERS por meio de canais que atingissem a população mais carente identificada na pesquisa, cerca da metade dos entrevistados apontaram ter renda mensal de até um salário mínimo e idade superior a 45 anos, esse público geralmente não usa frequentemente computadores ou celulares, sendo válida a divulgação por meios alternativos, como a TV aberta e Rádio.

Os principais pontos positivos identificados na pesquisa são os excelentes índices de satisfação e confiança, tanto no atendimento como nos serviços prestados, tornando a DPERS como referência neste sentido.

7. Equipe Técnica

7.1 DPERS

Coordenadora do Projeto

Andréia Cardoso Corrêa

7.2 PROMÁXIMA

Coordenador Geral do Projeto:

Raffael de Gusmão Ataide Escarpini (CRA-AL N° 1-2877)
MBA em Gestão Empresarial (FGV/RJ)

Coordenador Administrativo do Projeto:

Victor Hugo Soares da Costa
MBA em Gestão Empresarial (FGV/RJ)

Coordenador Técnico:

Lucemberg de Araújo Pedrosa (CONFE N° 9596)
Mestre em Estatística (UFRPE-PE)

8. Anexos

8.1 Questionário

<p>ABORDAGEM: Bom dia, boa tarde, boa noite. Meu nome é..., estou fazendo uma pesquisa para a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul visando conhecer a sua satisfação em relação aos serviços prestados pela Defensoria.</p>
<p>Entrevistador: _____ Data: ___/___/___ Horário: _____:_____ Nº _____</p>
<p>Unidade da DPERS (Não perguntar): _____ Nome do Entrevistado: _____ Telefone do Entrevistado: () _____ - _____</p>
<p>Perfil do entrevistado</p>
<p>1. Sexo: 1. Masculino 2. Feminino</p>
<p>2. Somando a sua renda e das pessoas que moram com você (incluindo salários, benefícios, aposentadorias e outras fontes), qual é, em média, a renda mensal de sua família? 1. Até 1 Salário Mínimo (R\$ 998,00) 2. Entre 1 e 2 Salários Mínimos (De R\$ 999,00 à R\$ 1.996,00) 3. Entre 2 e 3 Salários Mínimos (De R\$ 1.997,00 à R\$ 2.994,00) 4. Entre 3 e 5 Salários Mínimos (De R\$ 2.995,00 à R\$ 4.990,00) 5. Entre 5 e 10 Salários Mínimos (De R\$ 4.991,00 à R\$ 9.980,00) 6. Acima de 10 Salários Mínimos (Acima de R\$ 9.981,00)</p>
<p>3. Qual a sua idade? 1. 18-24 2. 25-34 3. 35-44 4. 45-54 5. Acima de 54 anos</p>
<p>4. Qual o seu nível de escolaridade: 1. Analfabeto 2. Lê e escreve, mas não frequentou escola 3. Ensino Fundamental incompleto 4. Ensino Fundamental completo 5. Ensino Médio (incompleto ou cursando) 6. Ensino Médio completo 7. Ensino Superior (incompleto ou cursando) 8. Superior completo 9. Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado – incompleto ou cursando) 10. Pós-graduação completa (especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado)</p>
<p>5. O Sr.(a) é nascido(a) no RS? 1. Sim / 2. Não - Se "NÃO": Há quantos anos reside no RS? _____</p>
<p>6. Qual seu estado civil (citar opções e diferenciar casado civilmente de relacionamento estável)? 1. Solteiro 2. Casado civilmente 3. Relacionamento estável/vive com companheiro 4. Viúvo 5. Divorciado 6. Separado</p>
<p>7. Você está trabalhando no momento? 1. Sim 2. Não</p>
<p>8. Qual a sua ocupação? Sim: 1. Empregador (proprietário/empresário) 2. Empregado em empresa privada 3. Empregado do setor doméstico (diarista/empregada doméstica/motorista etc.) 4. Funcionário Público 5. Autônomo 6. Profissional Liberal 7. Outro: _____</p>
<p>Não: 1. Aposentado/Pensionista 2. Estudante 3. Dona de casa 4. Desempregado 5. Outro: _____</p>

Nível de satisfação quanto a infraestrutura da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

9. Como ficou sabendo que a Defensoria Pública poderia auxiliá-lo?

1. TV
2. Rádio
3. Jornal
4. Revista
5. Internet
6. Amigos e Familiares
7. Outro: _____

10. Você encontrou facilmente a unidade da Defensoria Pública em sua cidade?

1. Sim
2. Não

11. Quando você telefonou para a Defensoria Pública, foi atendido?

1. Sim
2. Não
3. Não telefonou

12. Quantas vezes o(a) Sr.(a) esteve na Defensoria Pública até ser atendido pelo defensor público?

1. Uma vez
2. Duas vezes
3. Três vezes
4. Mais de três vezes
5. Não consegui ser atendido pelo defensor público

13. Como você avalia as instalações físicas na unidade da Defensoria Pública em que foi atendido?

1. Ótimo
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Não saberia avaliar

Nível de satisfação quanto ao atendimento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul

14. Qual seu nível de satisfação com o tempo de espera no atendimento presencial?

1. Ótimo
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Não saberia avaliar

15. Como o(a) Sr.(a) avalia o tratamento recebido por estagiários, servidores e defensores públicos?

1. Ótimo
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Não saberia avaliar

16. Como o(a) Sr.(a) avalia as informações prestadas pela Defensoria Pública sobre o seu processo?

1. Ótimo
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Não saberia avaliar

17. De uma maneira geral, qual a sua satisfação com o atendimento prestado pela Defensoria Pública?

1. Muito Satisfeito
2. Satisfeito
3. Nem satisfeito, nem insatisfeito
4. Insatisfeito
5. Muito insatisfeito
6. Não sabe/não respondeu

Nível de satisfação quanto a comunicação externa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul
18. O(a) Sr.(a) se lembra de alguma campanha publicitária da Defensoria Pública recentemente? 1. Sim – Onde: _____ 2. Não
19. Qual a sua avaliação em relação à comunicação externa (TV, INTERNET, RÁDIO e JORNAIS) que você recebe sobre a Defensoria Pública? (Apenas para quem respondeu SIM na Q18) 1. Muito eficiente 2. Eficiente 3. Nada eficiente 4. Não saberia avaliar
20. O(a) Sr.(a) já acessou o site da Defensoria Pública? 1. Sim 2. Não
21. Conseguiu encontrar no site a(s) as informação(ões) que buscou? (Apenas para quem respondeu SIM na Q20) 1. Sim 2. Não
23. O(a) Sr.(a) já acessou as redes sociais da Defensoria Pública? 1. Sim – Qual: _____ 2. Não
24. De uma maneira geral, qual a sua satisfação quanto aos canais de comunicação da Defensoria Pública? 1. Muito Satisfeito 2. Satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito 6. Não sabe/não respondeu
Nível de satisfação geral da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul
25. O(a) Sr.(a) diria que confia nos serviços da Defensoria Pública? 1. Sim 2. Não
26. De uma maneira geral, o(a) Sr.(a) está satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública? 1. Muito Satisfeito 2. Satisfeito 3. Nem satisfeito, nem insatisfeito 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito 6. Não sabe/não respondeu
27. Em uma escala de zero a dez, onde zero seria “nunca recomendar” e dez “sempre recomendar”, quanto o(a) sr. (a) recomendaria a Defensoria Pública a um amigo ou familiar? 1. Nota: _____
28. O(a) Sr.(a) gostaria de dar alguma sugestão para a Defensoria Pública? Qual? (ABERTA)
FINALIZAÇÃO: A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul agradece por sua participação e tenha um Bom Dia, Tarde, Noi te.

8.2 Carta de Referência



Ofício nº 330/2019–GAB/DPGE

Porto Alegre, 24 de julho de 2019.

Prezado(a) Senhor(a),

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, com o objetivo de mensurar a satisfação quanto aos serviços prestados, desenvolveu um Projeto de Pesquisa de Satisfação em parceria com o BNDES (Programa de Modernização Institucional), que será aplicado em 60 (sessenta) cidades do Estado do Rio Grande do Sul. Para tal, foi contratada a empresa **Promáxima Gestão Empresarial** (CNPJ: 17.278.191/0001-50) para realizar a referida pesquisa.

Os dados obtidos serão analisados, não sendo divulgada a identificação de nenhum participante. Os resultados dessa pesquisa servirão para a melhoria dos processos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e auxiliará em ações de comunicação, aproximando a sociedade ao órgão.

Caso queira outras informações, por gentileza entrar em contato por meio dos telefones abaixo:

- **Responsável pela Coordenação – Defensoria Pública do RS**
Andréia Cardoso Corrêa: (51) 3210-9383
- **Responsável pela Coordenação – Promáxima**
Raffael de G. A. Escarpini: (82) 3028-6900 e (82) 9.9329-2436

Sem mais para o momento, renovo manifestação de apreço e consideração.



CRISTIANO VIEIRA HEERDT
Defensor Público-Geral do Estado

DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO
Rua Sete de Setembro, 666, 7º andar
Centro Histórico – Porto Alegre/RS
Brasil – CEP: 90010-190
Telefone: (0xx51) 3210-9415

