

Pesquisa de Satisfação do Chatbot - Índice geral de satisfação.

1º Semestre de 2025

A Ouvidoria-Geral da DPE/MT realizou uma ampla escuta da população usuária do canal de atendimento via chatbot.

O objetivo foi avaliar a experiência de atendimento, mapear fragilidades e fortalecer os processos de humanização digital da Defensoria Pública, garantindo acesso à justiça para quem mais precisa.enses.

Dados Gerais da Pesquisa

5.381

Respostas

Total de participantes

60

Dias

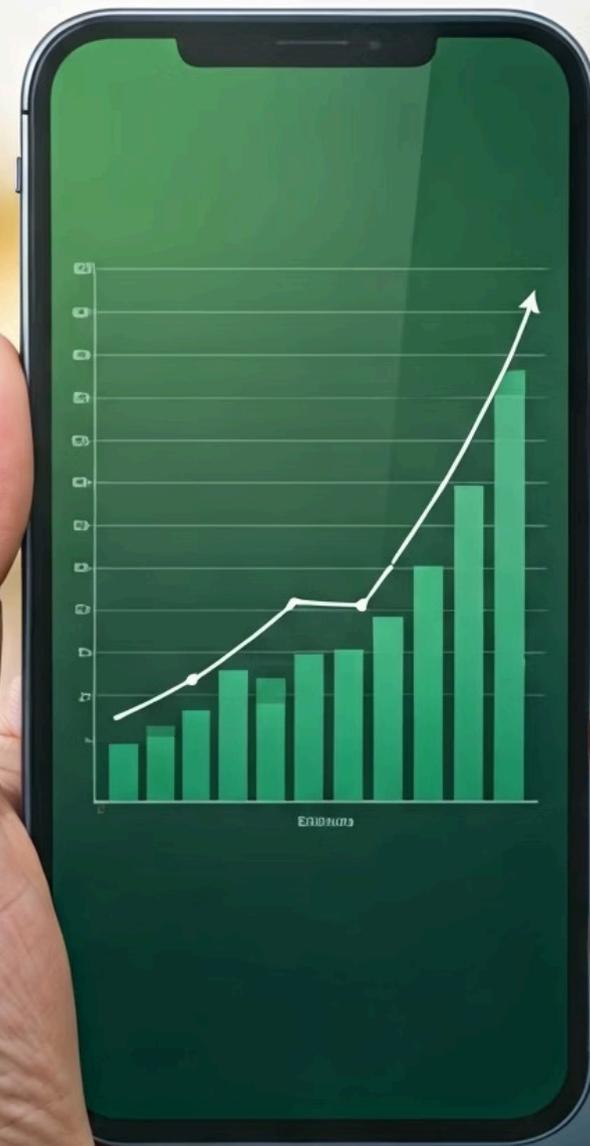
Período de coleta

1

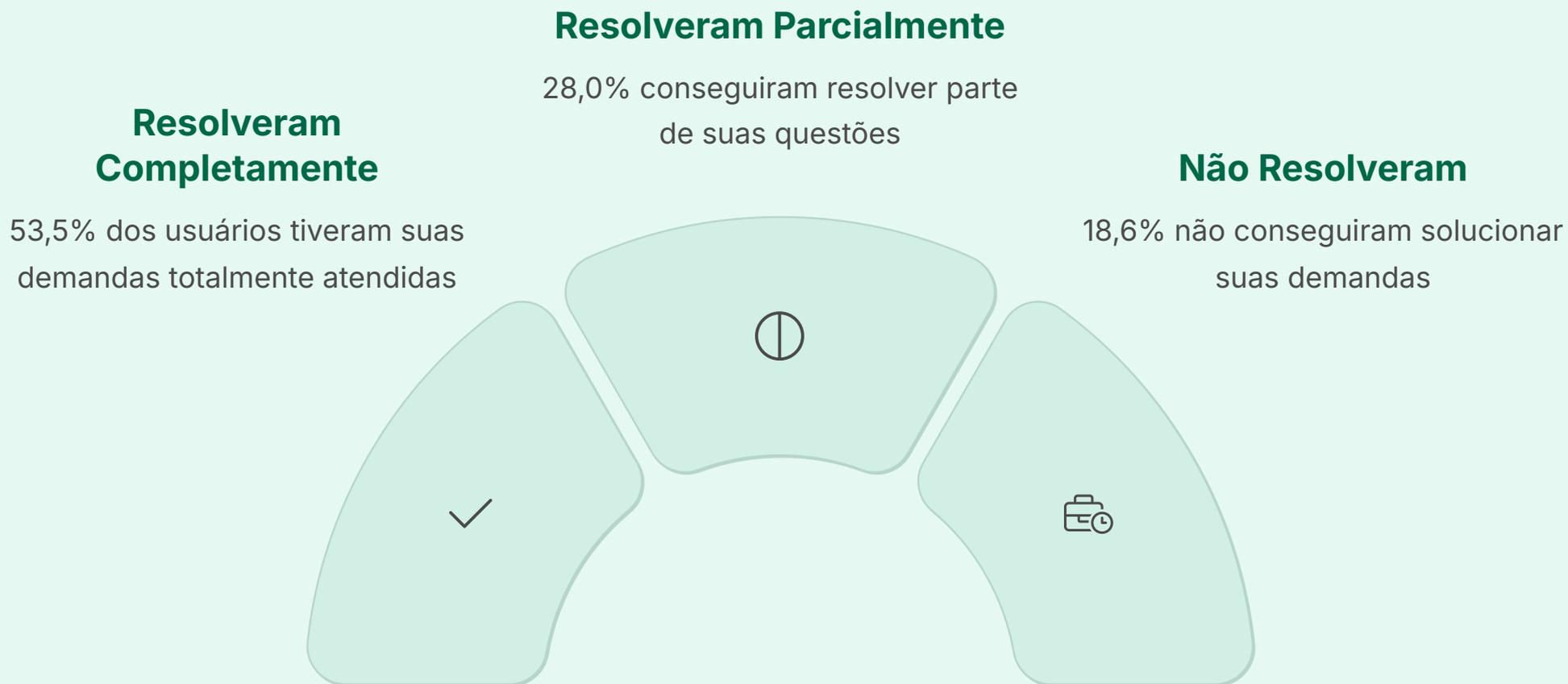
Canal

WhatsApp Chatbot

A pesquisa foi realizada entre 10/04/2025 e 09/06/2025, utilizando formulário eletrônico disponibilizado após o atendimento via chatbot no WhatsApp (65) 99963-4454. Todo o processo foi coordenado pela Ouvidoria-Geral da DPE/MT, com foco na experiência do usuário e na qualidade do serviço prestado.

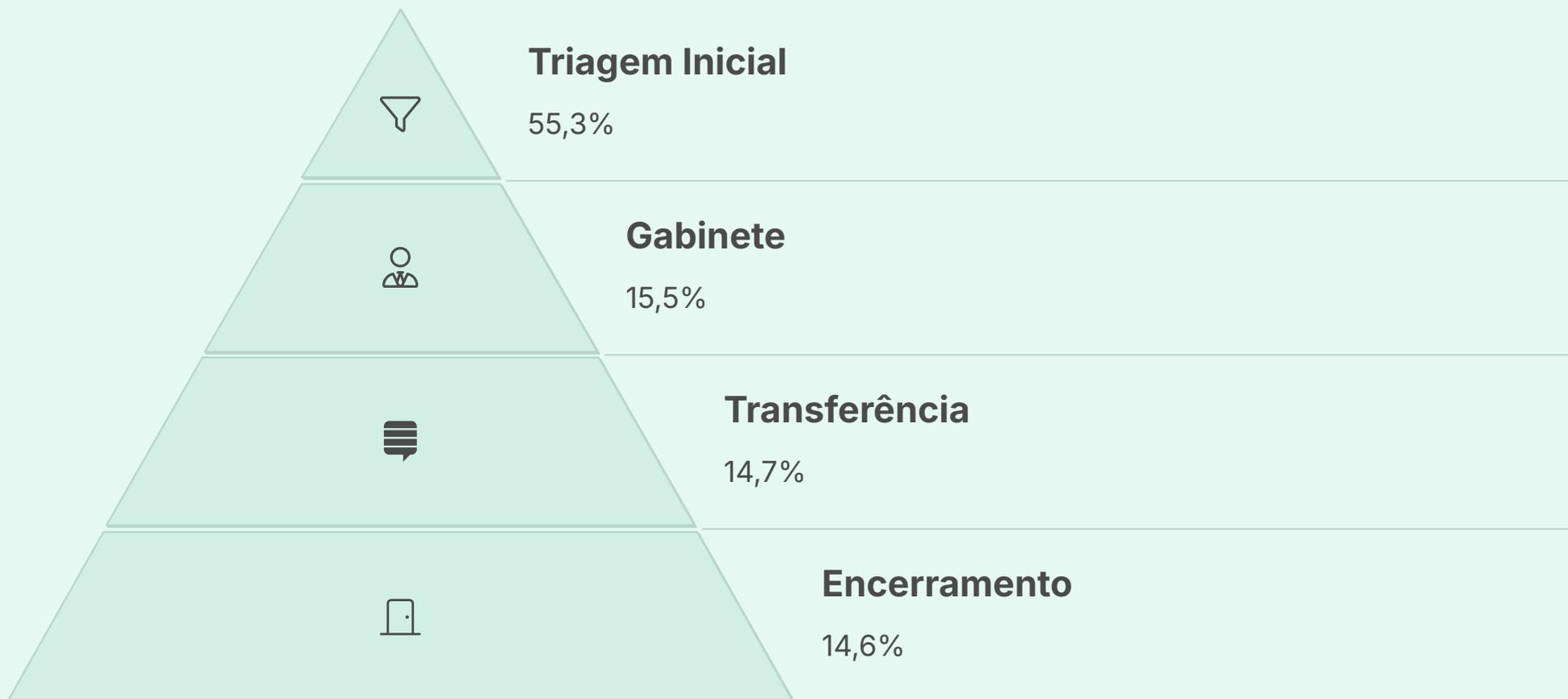


Resolutividade do Atendimento



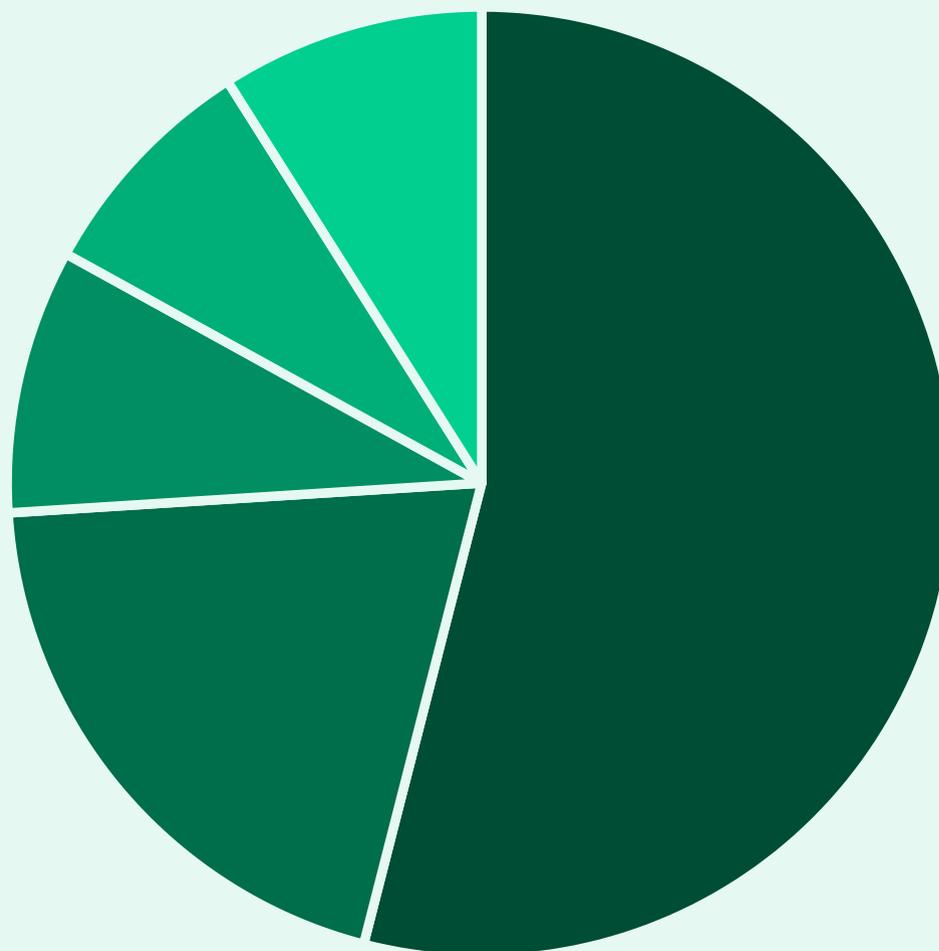
A maioria dos usuários relatou sucesso total ou parcial no atendimento via chatbot, o que reforça a utilidade do canal. Ainda assim, cerca de 2 em cada 5 usuários não teve sua demanda atendida, o que aponta oportunidades de melhoria e aperfeiçoamento do sistema.

Etapas com Maior Dificuldade



A triagem inicial representa o principal gargalo no processo de atendimento, concentrando mais da metade das dificuldades relatadas pelos usuários. Este dado aponta para a necessidade urgente de reestruturação desta etapa, simplificando o processo e tornando-o mais acessível para a população que busca assistência jurídica.

Tempo de Espera no Atendimento



■ Até 30 minutos ■ Entre 30 min e 1 hora ■ Entre 1 e 2 horas ■ Mais de 2 horas ■ Não foi atendido

A maioria dos usuários (74%) foi atendida em até uma hora, demonstrando certa agilidade no serviço prestado pela Defensoria Pública. No entanto, 17% dos respondentes enfrentaram atrasos significativos ou ausência de atendimento, indicando a existência de gargalos importantes que precisam ser solucionados para garantir um serviço mais eficiente e universal.

Avaliação do Atendimento via Chatbot

Excelente

70,2% dos usuários avaliaram positivamente o atendimento recebido através do chatbot, destacando a praticidade e eficiência do canal.

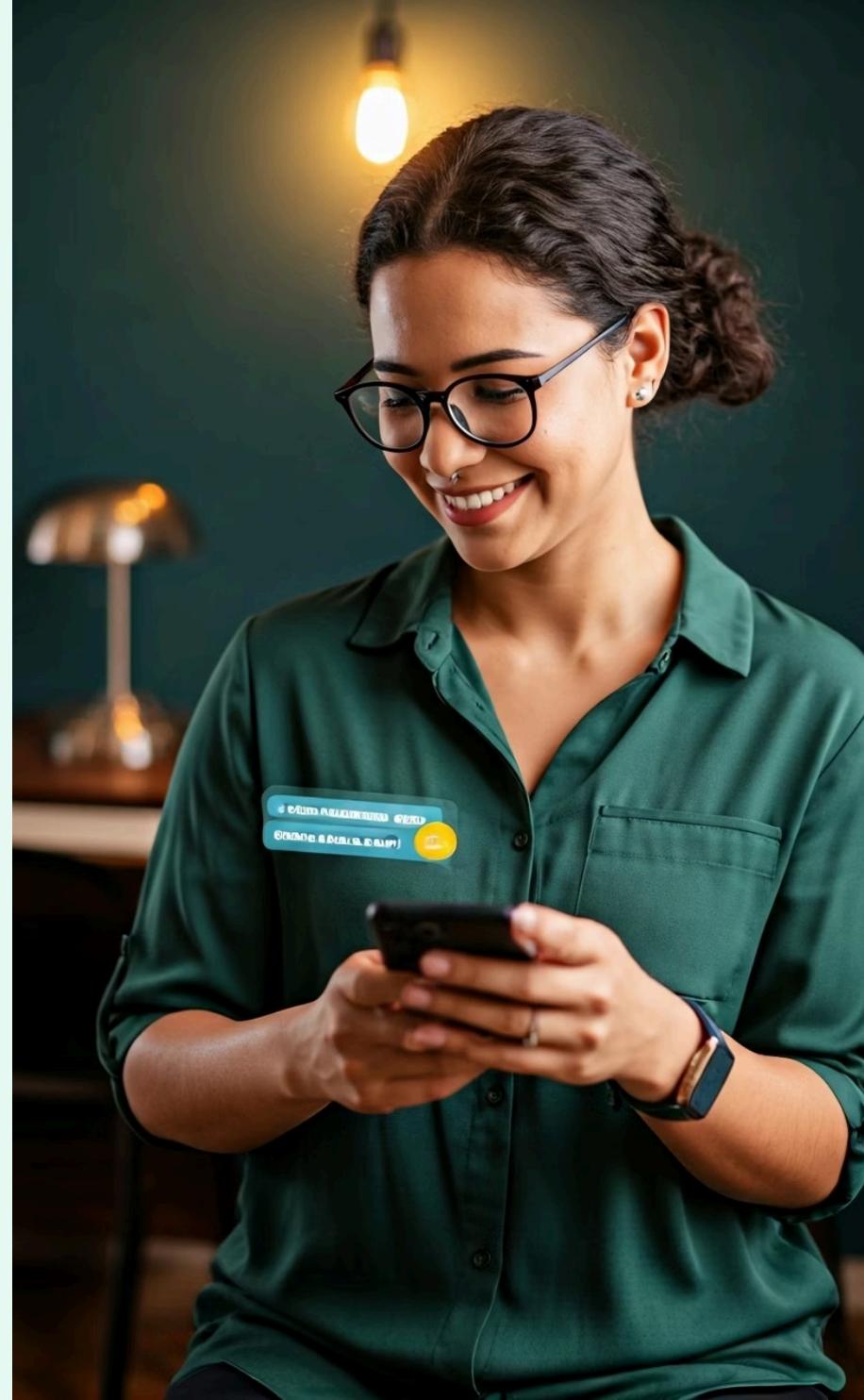
Razoável

14,7% consideraram o atendimento mediano, apontando aspectos que poderiam ser aprimorados para melhorar a experiência.

Negativo

15,1% avaliaram negativamente, indicando insatisfação com o serviço prestado e necessidade de melhorias significativas.

A satisfação com o chatbot é majoritária, demonstrando a aceitação deste canal digital pela população. Contudo, quase 30% dos usuários apresentaram algum nível de insatisfação, reforçando a importância de investimentos contínuos no aprimoramento da ferramenta.



Avaliação Geral da Defensoria Pública



Essencial

64,2% confiam totalmente e recomendariam a outras pessoas



Boa

20,9% consideram que atende bem, mas pode melhorar



Regular

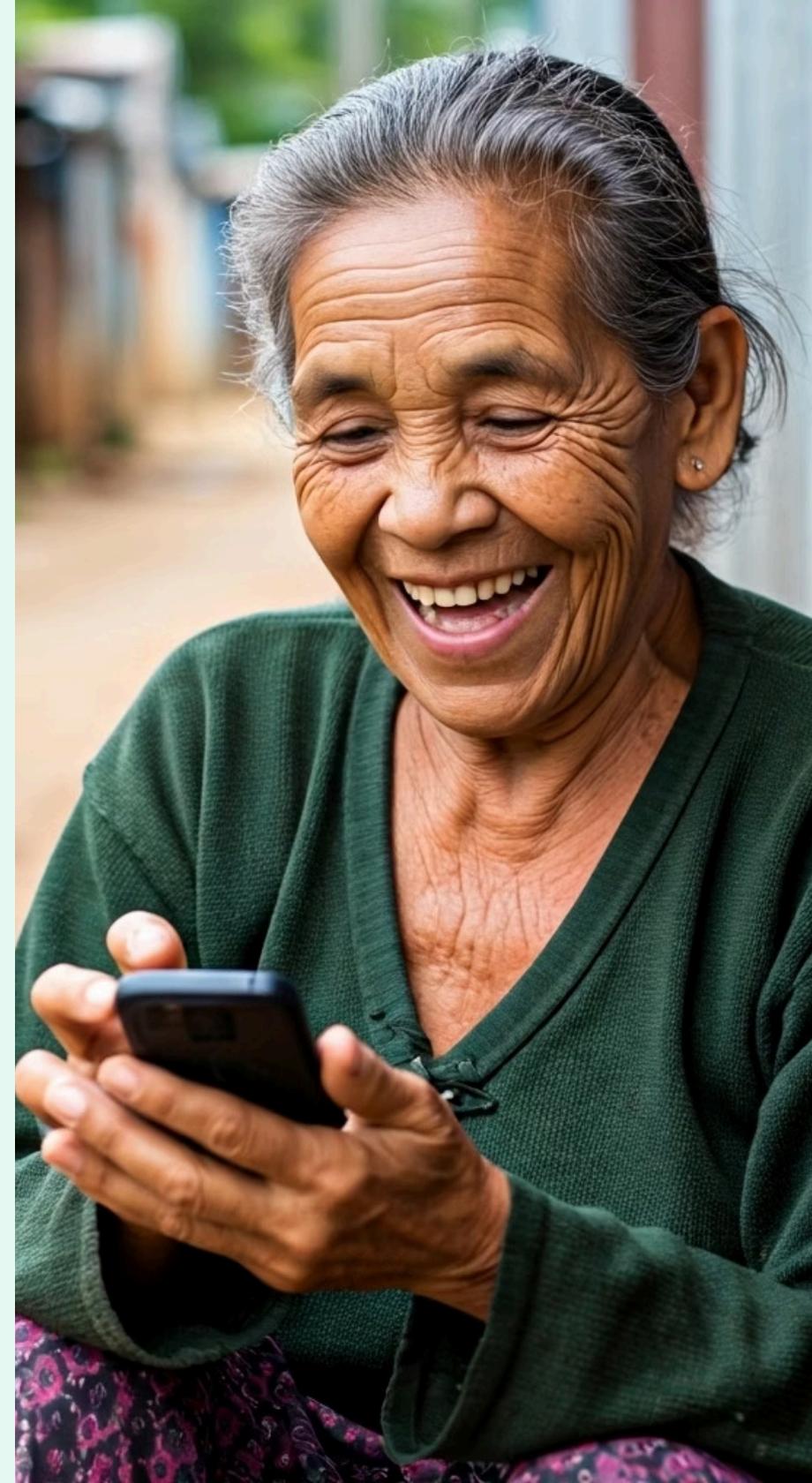
5,9% tiveram suas expectativas parcialmente atendidas



Ruim ou Péssima

8,9% demonstram insatisfação significativa

A percepção da população sobre a Defensoria Pública é predominantemente positiva - Alta Confiança, **MAIS DE 85% dos entrevistados confiam na instituição ou reconhecem sua importância.** Ao mesmo tempo, 14,8% demonstram insatisfação, revelando a importância de seguir investindo em escuta, agilidade e acolhimento.



Análise da Satisfação por Cidade

Nesta seção, vamos analisar os resultados por cidade, destacando as que apresentaram as maiores satisfações.

Cidades com Destaque Positivo

Nesta seção, destacamos as cidades que apresentaram os melhores resultados em nossa pesquisa de satisfação. Essas cidades se sobressaíram, demonstrando um alto nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Analisando os dados coletados, podemos identificar as características que contribuíram para esse desempenho positivo. Fatores como a eficiência no atendimento, a facilidade de acesso aos serviços e a qualidade do suporte oferecido foram determinantes para a alta satisfação dos cidadãos nessas localidades.

Ao destacar essas cidades, nosso objetivo é compartilhar as melhores práticas e aprendizados, a fim de inspirar outras regiões a buscarem resultados semelhantes. Acreditamos que, ao replicar as estratégias bem-sucedidas, poderemos elevar o nível de satisfação em todo o território.

As cidades de **Lucas do Rio Verde, Jauru e Guarantã do Norte** se destacaram com alto índice de resolutividade e aprovação pelos cidadãos.



Significado dos Resultados

Esses resultados demonstram que os esforços realizados nessas localidades têm sido eficazes em atender às necessidades da população e gerar satisfação com os serviços públicos.

Próximos Passos

É importante entender os fatores que contribuíram para esses bons resultados, a fim de replicá-los em outras regiões.

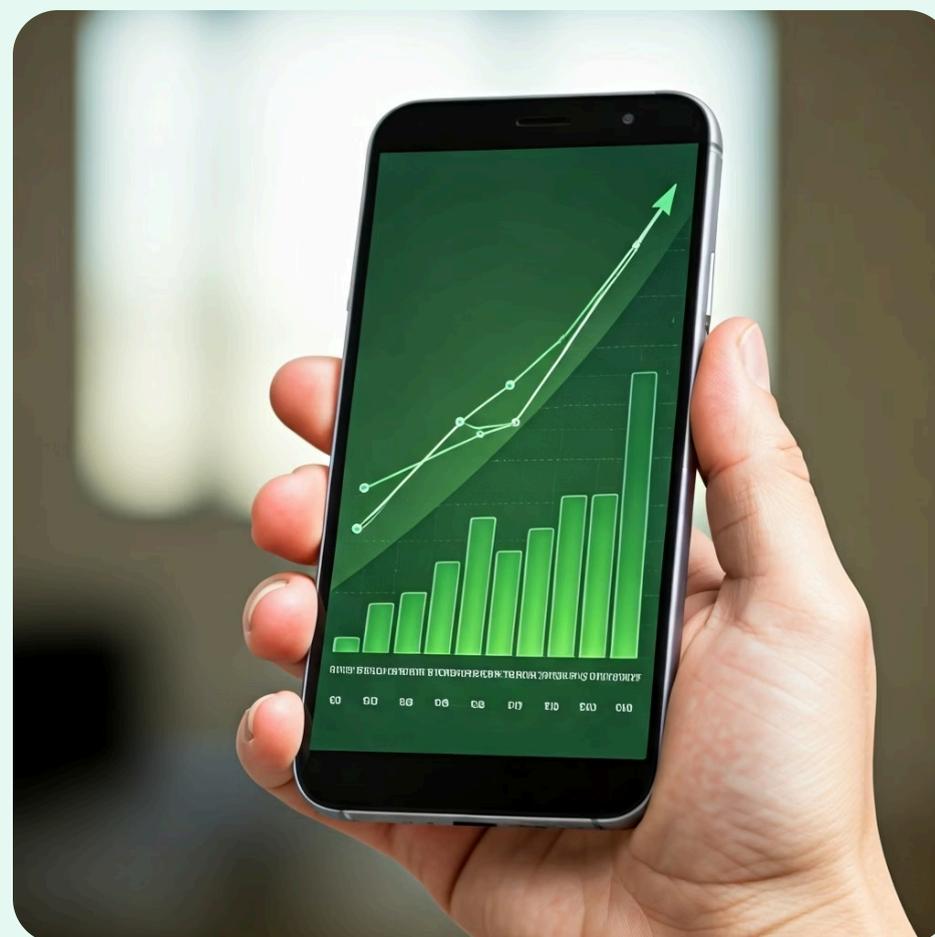
Análise por Cidade: Maiores Insatisfações

Cidades com Maior Insatisfação

As cidades de **Cuiabá**, **Várzea Grande** e **Rondonópolis** foram identificadas com os maiores índices de insatisfação.



Destaque: Cuiabá, em particular, concentrou um volume significativo de **243 registros negativos**.



Esses resultados sinalizam uma **necessidade urgente de reforço** de pessoal no atendimento digital nessas localidades, visando reverter o cenário de insatisfação.

É importante notar que **Cuiabá e Várzea Grande**, que recebem o **maior número de demandas**, frequentemente veem **assistidos marcando a opção 1 ou 2 de forma incorreta** ao buscar atendimento em outros núcleos, **contribuindo para a insatisfação**.

Recomendações Estratégicas

1 Reestruturar a Triagem do Chatbot

De acordo com a pesquisa realizada, o principal gargalo identificado no processo inicial de atendimento foi a necessidade de simplificá-lo. Esse é um ponto crucial, pois o primeiro contato do usuário com o serviço é fundamental para criar uma boa impressão e garantir uma experiência satisfatória.

Simplificar esse processo inicial pode envolver diversas ações, como tornar a interface mais intuitiva, reduzir o número de etapas necessárias, fornecer instruções claras e objetivas, e garantir uma navegação fluida. Dessa forma, o usuário conseguirá acessar mais rapidamente o serviço desejado, evitando frustrações e aumentando sua satisfação geral.

Essa melhoria no atendimento inicial também pode impactar positivamente outros aspectos, como a resolutividade do atendimento e a avaliação geral da Defensoria Pública. Portanto, investir nessa simplificação deve ser uma prioridade estratégica, visando aprimorar a experiência do usuário e, conseqüentemente, elevar os índices de satisfação.

3 Criar Canal Exclusivo para Acompanhamento do Processo

Implementar alternativa de atendimento ao assistido para saber apenas o último andamento do processo.

Integração de Atendimento Humano

Canal emergencial de atendimento humano para casos complexos que o chatbot não consegue resolver, garantindo suporte completo aos usuários.

5 Informatizar Processos e Integrar Inteligência Artificial ao Chatbot

Identificar oportunidades de informatizar processos e utilizar tecnologias de IA para aprimorar a triagem inicial e fornecer respostas mais personalizadas aos usuários, evitando a sobrecarga de servidores.

Nesse sentido, a equipe da Diretoria de Governança Digital e Inovação será consultada para avaliar a situação atual e propor soluções que melhorem a eficiência e a experiência do usuário.

1

2

2 Reforçar Equipes em Áreas Críticas - Central de Atendimento



Priorizar a contratação de pessoal (Central de Atendimento) para Cuiabá (243), Várzea Grande (58) e Rondonópolis (29), regiões com as maiores DEMANDAS e índices de insatisfação. Observa-se que muitos assistidos em Cuiabá e Várzea Grande **marcam, por engano, as opções 1 ou 2** ao tentarem atendimento de outros núcleos, o que **impacta negativamente nos registros dessas regiões.**

3

4

4 Reaplicar Pesquisa

Realizar nova avaliação no 2º semestre de 2025 para medir evolução.

5

Considerações Finais e Compromisso da Ouvidoria-Geral

Pontos Críticos Triagem

- Inicial do chatbot
- Atendimento em regiões de alta demanda (Cuiabá, Várzea Grande, Rondonópolis)
- Picos de demanda não gerenciados eficazmente

Fortalezas e Oportunidades

- Alta confiança na Defensoria Pública (85% de aprovação)
- Taxa de aprovação do chatbot (70.2%)
- Oportunidade de integrar atendimento humano para casos específicos

Compromisso da Ouvidoria

- Transparência e melhoria contínua
- Fortalecimento da comunicação
- Ampliação dos canais de acesso à justiça

A Ouvidoria-Geral reitera seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua, buscando incessantemente fortalecer a comunicação e os canais de acesso à justiça. As sugestões e críticas recebidas serão a base para as próximas ações, assegurando que a Defensoria Pública atenda às necessidades da população com excelência e dedicação.