

The Importance of Quality in Legal Services Provided by The State Public Defender's Office: Perspectives and Challenges at the Alto Rio Negro Branch in São Gabriel Da Cachoeira/Am.

Adriana Cruz Moreira¹, Edilma da Silva Martinez², Márcia Graciliano Queiroz³, Orientador Prof. Adm. Dout. Francisco Lúcio Pinto de Lima, MSc⁴

¹ Graduando em Administração pela Universidade do Estado do Amazonas

² Graduando em Administração pela Universidade do Estado do Amazonas

³ Graduando em Administração pela Universidade do Estado do Amazonas

⁴ Professor Orientador. ME. Dout. Docente na Universidade do Estado do Amazonas

RESUMO

Este artigo analisa o atendimento da Defensoria Pública no Polo do Alto Rio Negro, em São Gabriel da Cachoeira, Amazonas. A região, predominantemente indígena, apresenta significativa diversidade linguística, étnica e cultural, criando desafios únicos para prestação de serviços públicos. O estudo de campo utilizou abordagens qualitativas e quantitativas para analisar fatores que afetam a eficiência e qualidade do atendimento, considerando o perfil sociocultural da população. Os dados coletados por meio de formulário aplicado aos usuários, após análise revelou que os serviços são percebidos positivamente pelos assistidos. Contudo, a diversidade étnica evidencia a importância de políticas inclusivas e equitativas para os povos originários. Conclui-se que questões geográficas, étnicas e sociais podem interferir na percepção dos usuários em relação aos serviços, sendo necessário desenvolver estratégias de gestão sensíveis ao contexto local, priorizando a humanização, capacitação e adaptação cultural dos serviços para assegurar atendimento jurídico mais eficaz, célere e inclusivo.

Palavras-chave: Atendimento; Defensoria Pública; Qualidade; Eficiência; Alto Rio Negro.

ABSTRACT

This article analyzes the service provided by the Public Defender's Office at the Alto Rio Negro Pole, in São Gabriel da Cachoeira, Amazonas. The region, predominantly indigenous, has significant linguistic, ethnic and cultural diversity, creating unique challenges for the provision of public services. The field study used qualitative and quantitative approaches to analyze factors that affect the efficiency and quality of care, considering the sociocultural profile of the population. The data collected through a form applied to users, after analysis, revealed that the services are positively perceived by those assisted. However, ethnic diversity highlights the importance of inclusive and equitable policies for indigenous peoples. It is concluded that geographical, ethnic, and social issues can interfere in the perception of users in relation to the services, and it is necessary to develop management strategies sensitive to the local context, prioritizing the humanization, training, and cultural adaptation of the services to ensure more effective, fast, and inclusive legal assistance.

Keywords: Service. Public Defender's Office. Quality. Efficiency. Alto Rio Negro.

Date of Submission: 08-06-2025

Date of Acceptance: 20-06-2025

I. INTRODUÇÃO

O atendimento no serviço público é fundamental para diagnosticar problemas e oferecer soluções aos usuários. Contudo, a qualidade desse serviço não depende apenas do tratamento dispensado, mas também das opções disponibilizadas. Assim, para aprimorá-lo, a instituição precisa identificar as necessidades do seu público-alvo e, com base nelas, desenvolver modalidades diferenciadas de atendimento – estratégia que resultará na elevação da qualidade dos serviços. (ROMERO; LIMA, 2020).

Ofertar serviços de qualidade é uma preocupação constante das organizações públicas e privadas, e para isso é fundamental mudar constantemente a estrutura e as práticas de gestão para alcançar esse objetivo. A qualidade do atendimento na esfera pública é fundamental para que sejam alcançados os resultados da melhor forma, o que pode ser conseguido por meio de Planejamento Estratégico bem estruturado em alinhamento com o Sistema de Gestão (SOUSA, 2021).

A Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM) desempenha papel fundamental na garantia do acesso à justiça, especialmente em regiões de grande diversidade sociocultural, como o Polo do Alto Rio Negro, que abrange municípios como São Gabriel da Cachoeira, Barcelos e Santa Isabel do Rio Negro. Essa região é marcada por uma população predominantemente indígena, com diversas etnias e línguas, o que representa um desafio adicional ao atendimento ofertado.

A diversidade linguística, étnica, geográfica e cultural das comunidades, bem como a ausência de padronização no atendimento e a falta de treinamento adequado dificulta o processo de atendimento. Dessa forma, o planejamento torna-se ferramenta essencial que possibilita o processo de superação das expectativas do cliente.

Com o crescimento da demanda por serviços da DPE-AM em regiões remotas, observa-se um cenário de consideráveis dificuldades. Assim, justifica-se a necessidade de investigação sobre os fatores que influenciam a eficiência e a qualidade do atendimento ofertado aos cidadãos.

Neste contexto, com base na seguinte problemática: “Quais os fatores que influenciam diretamente a eficiência e qualidade do atendimento do público, na DPE-AM?”; realizou-se a pesquisa no ambiente da DPE-AM, com público aleatório para que sejam entendidas as reais necessidades do público, assim como as suas percepções sobre o atendimento prestado.

O objetivo geral da pesquisa, consiste em investigar quais fatores impactam na eficiência e qualidade do atendimento da DPE-AM, Polo Alto Rio Negro, considerando as questões socioculturais da região. Especificamente, para que seja possível o alcance do proposto, busca-se identificar o perfil sociodemográfico dos usuários; analisar o processo de atendimento; destacar as principais barreiras existentes; e avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço oferecido pela instituição.

A avaliação do desempenho das organizações públicas é de uma ferramenta de transformação do âmbito funcional, pois viabiliza a identificação de falhas e de desenvolvimento de políticas profissionais para reduzi-las (BUTA; GOMES; LIMA, 2020).

A qualidade, nesse cenário, não se resume ao tratamento dispensado às pessoas que necessitam de atendimento, mas envolve a capacidade institucional de adaptar-se às demandas do público, promover o acesso equitativo e respeitar as especificidades culturais da população assistida.

Para alcançar os objetivos propostos, adotou-se metodologia de natureza aplicada, com abordagem qualitativa e quantitativa, de caráter descritivo e exploratório, baseado em pesquisa de campo. A coleta de dados foi realizada por meio de formulário estruturado com perguntas fechadas, aplicado diretamente, por amostragem, aos usuários da DPE-AM.

A composição da amostra deu-se por meio da média de atendimentos realizados no primeiro trimestre do ano de 2025, que apresentou cerca de trezentos, sendo eleitos 10%, destes, para uma proporção considerável e significativa, o que ratifica o compromisso e a seriedade da pesquisa. Com isso espera-se que os resultados da pesquisa contribuam para o aprimoramento das práticas de gestão no serviço público, em especial no que tange ao atendimento em regiões com forte diversidade cultural.

Ao identificar os fatores que dificultam ou favorecem a eficiência no atendimento, o estudo poderá subsidiar a formulação de políticas e estratégias voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados pela Defensoria Pública, ampliando, assim, o acesso à justiça de forma equitativa e humanizada.

II. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A DEFENSORIA PÚBLICA NO BRASIL

A Defensoria Pública tem como propósito oferecer assistência jurídica de forma ampla e gratuita às pessoas em situação de vulnerabilidade, buscando assegurar direitos fundamentais, tanto individuais quanto coletivos, e promovendo soluções para conflitos judiciais e extrajudiciais (SAFA, 2020).

As Defensorias Públicas possuem duas áreas de competência. A primeira se refere à Defensoria Pública da União (DPU) e a segunda às Defensorias Públicas Estaduais (DPEs). É importante essa distinção pois é comum a confusão entre os cidadãos que demandam os serviços jurídicos gratuitos (DPE/AM, 2024).

A atuação ampla da Defensoria Pública abrange todas as instâncias jurisdicionais, desde juízes especiais, juízes de infância e juventude, varas cíveis, criminais, de família, Fazenda Pública entre outras, até os tribunais superiores, como o Superior Tribunal de Justiça e o Supremo Tribunal Federal. Além disso, possui uma posição distinta na estrutura do Estado brasileiro, consistindo na mais recente das instituições (RESENDE; AZEVEDO, 2023).

A Defensoria Pública Estadual atua principalmente em assuntos relacionados à Justiça Estadual, mas também tem capacidade de atuar em Cortes Superiores, como o Supremo Tribunal de Justiça (STJ) e o Supremo Tribunal Federal (STF). Por outro lado, a Defensoria Pública da União lida principalmente com questões relacionadas à Justiça Federal, conhecidas como causas federais, além de ter capacidade de recurso ao STJ e STF. Os casos relacionados à família, tais como pensão alimentícia, separação, incidência, investigação de paternidade (DNA), custódia de crianças e adolescentes, adoção, entre outros, são de competência estadual. Além disso, os

casos criminais, onde defensores públicos atuam na defesa dos acusados ou monitoram a pena de quem foi sentenciado, também são de competência estadual (DPE/AM, 2024).

Logo, a Defensoria Pública possui a responsabilidade de assegurar a prestação de assistência jurídica gratuita a todos que dela necessitem, conforme determinado pelo artigo 134 da Constituição Federal, sendo assim, considerada essencial ao funcionamento da Justiça do Brasil. Desta forma, encontra-se em destaque no capítulo IV da Constituição intitulado “Das funções essenciais à Justiça”, juntamente com o Ministério Público e a Advocacia Pública, evidenciando a relevância da Defensoria, que compartilha importância equivalente à do Poder Judiciário no Contexto da atividade jurisdicional (RESENDE; AZEVEDO, 2023).

2.2 DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

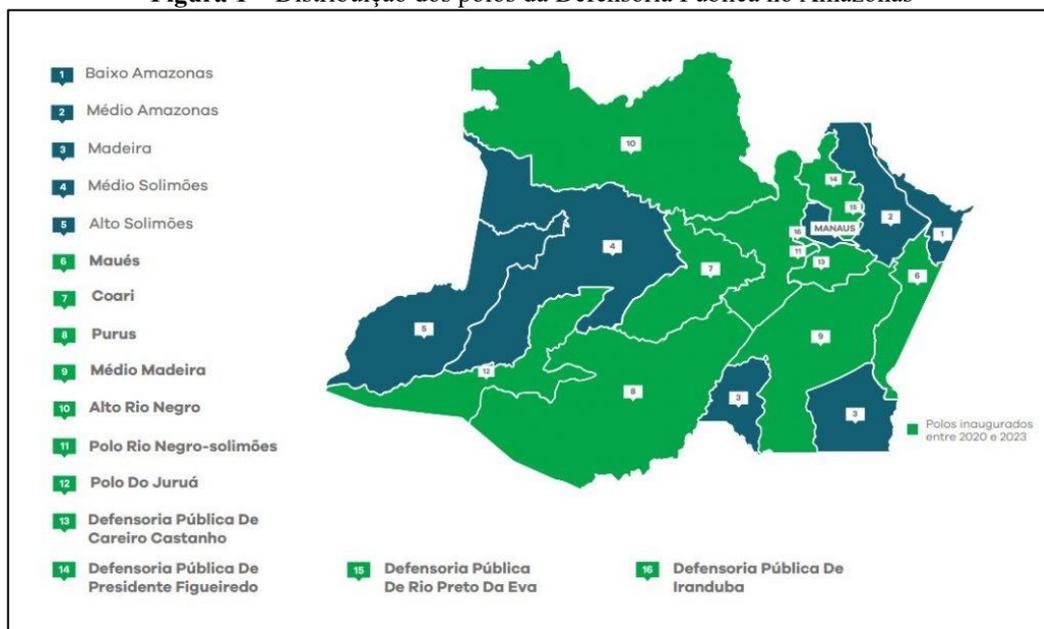
A Defensoria Pública do Estado do Amazonas foi fundada e regulamentada pela Lei Complementar Estadual nº 01, de 30 de março de 1990, e permanece vigente até os dias atuais. No Estado, existem atualmente 61 comarcas devidamente instaladas. Entretanto, devido ao número insuficiente de Defensores (as) públicos (as), 96,7% dessas comarcas são atendidas pela Defensoria do Estado (DPE/AM, 2024).

Segundo Mafra (2024):

O órgão oferece serviços de assistência jurídica integral e gratuita às pessoas em situação de vulnerabilidade, nas áreas cível, criminal e familiar. Os Polos estão divididos da seguinte forma: Polo Baixo Amazonas atendendo Parintins, Barreirinha e Nhamundá; Polo Médio Amazonas atendendo Itacoatiara, Itapiranga, Silves, Urucará, São Sebastião do Uatumã e Urucurituba; Polo Madeira atendendo Humaitá e Apuí; Polo Médio Solimões atendendo Tefé, Marãã, Juruá, Uarini, Alvarães, Jutai, Fonte Boa e Japurá; Polo Alto Solimões atendendo Tabatinga, Amaturá, Atalaia do Norte, Santo Antônio do Içá, São Paulo de Olivença e Tonantins; Polo Maués atendendo Maués e Boa Vista do Ramos; Polo de Coari atendendo Coari e Codajás; Polo Purus atendendo Lábrea, Canutama, Pauini, Tapauá e Boca do Acre; Polo Médio Madeira atendendo Manicoré, Borba, Novo Aripuanã e Nova Olinda do Norte; Polo Alto Rio Negro atendendo São Gabriel da Cachoeira, Barcelos e Santa Isabel do Rio Negro; Polo Rio Negro-Solimões atendendo Manacapuru, Anamá, Anori, Beruri, Caapiranga e Novo Airão; Polo do Juruá atendendo Eirunepé, Carauari, Guajará, Ipixuna, Itamarati e Envira; Polo de Benjamin Constant atendendo Benjamin Constant. Além dos Polos, o órgão conta com unidades descentralizadas em Careiro Castanho, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Iranduba, Manaquiri, Autazes, Careiro da Várzea, Uarini, Nova Olinda do Norte, Barreirinha, Apuí, Pauini, Silves.

Os Polos acima descritos podem ser visualizados no mapa da Figura 1, abaixo:

Figura 1 – Distribuição dos polos da Defensoria Pública no Amazonas



Fonte: <https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcS45iFgLIJF9oSSU74zokAx6AboFCZr>

Atualmente a instituição possui polos distribuídos pelo Estado, com abrangência desde a Região Metropolitana (RM) e seis Unidades Descentralizadas no Interior (UDI's) conforme a descrição abaixo:

- **Região Metropolitana:** Manaus, Careiro Castanho, Iranduba, Presidente Figueiredo, Rio Preto da Eva, Manaquiri.
- **Polo do Baixo Amazonas:** Parintins (sede), Barreirinha (UDI) e Nhamundá.
- **Polo do Médio Amazonas:** Itacoatiara (sede), Itapiranga, Silves, Urucará, São Sebastião do Uatumã e Urucurituba.
- **Polo do Madeira:** Humaitá (sede) e Apuí (UDI).
- **Polo do Médio Solimões:** Tefê (sede), Marã, Juruá, Uarini (UDI), Alvarães, Jutá, Fonte Boa e Japurá.
- **Polo do Alto Solimões:** Tabatinga (sede), Amaturá, Atalaia do Norte, Benjamin Constant (UDI), Santo Antônio do Içá, São Paulo de Olivença e Tonantins.
- **Polo de Maués:** Maués (sede) e Boa Vista do Ramos.
- **Polo de Coari:** Coari (sede) e Codajás.
- **Polo do Purus:** Lábrea (sede), Canutama, Pauini (UDI), Tapauá e Boca do Acre.
- **Polo do Médio Madeira:** Manicoré (sede), Borba, Novo Aripuanã e Nova Olinda do Norte.
- **Polo do Alto Rio Negro:** São Gabriel da Cachoeira (sede), Barcelos e Santa Isabel do Rio Negro.
- **Polo Rio Negro-Solimões:** Manacapuru (sede), Anamá, Anori, Beruri, Caapiranga, Novo Airão.
- **Polo do Juruá:** Eirunepé (sede), Carauari, Guajará, Ipixuna, Itamarati e Envira.

Dessa forma, é possível oferecer atendimento jurídico em todos os 62 municípios do Estado do Amazonas, o que faz o cumprir o propósito das Defensorias Públicas voltado para a garantia do direitos das pessoas.

2.3 O ACESSO À JUSTIÇA

O serviço público é uma atribuição do Estado e tem como objetivo atender às demandas da sociedade, em concordância ao que consta no artigo 175 da Constituição Federal, que diz que, na forma da lei, cabe ao Poder Público, diretamente ou mediante concessão ou permissão, sempre por meio de licitação, a prestação de serviços públicos (SAFA, 2020).

O artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal assegura o direito à assistência jurídica gratuita a indivíduos em situação de vulnerabilidade. Nesta visão, a Defensoria Pública é encarregada de auxiliar aqueles que não fornecem de meios financeiros para arcar com as despesas judiciais, garantindo o pleno exercício da cidadania e evitando possíveis infrações aos direitos fundamentais (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS, 2024).

No Brasil, atualmente o acesso à justiça acontece de maneira mais abrangente. Isso se deve ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que surgiu como reação ao regime militar, período em que os atos do Poder Público nem sempre eram submetidos ao Poder Judiciário. Na época, a principal preocupação era garantir a análise judicial desses atos, enquanto hoje, soma-se a ideia de oferecer uma resposta eficaz e satisfatória ao cidadão. Essa concepção também é reforçada pelo Código de Processo Civil, no qual o artigo 3º possui redação semelhante à do dispositivo constitucional correspondente (RUDOLFO, 2019).

De acordo com Maciel (2016), o direito de acesso à justiça é a porta de entrada para o acesso aos bens e serviços de uma comunidade. Se não houver condições adequadas de acesso, não haverá possibilidade de inclusão social real para a justiça. Portanto, sem o direito de buscar justiça, todos os outros direitos não são garantidos nem terão sido eficazes.

O acesso à justiça é uma das bases essenciais para uma sociedade democrática e de direito, sendo fundamental para garantir a igualdade, promover os direitos fundamentais e preservar o Estado de Direito. No cenário brasileiro, o acesso à justiça, torna-se uma questão ainda mais relevante, tendo em vista os diversos desafios econômicos, sociais e jurídicos que afetam o país (DIAS, REZENDE, 2024).

Desta forma, o direito de acesso à justiça ocupa um lugar central na Constituição brasileira, sendo indispensável para garantir que os cidadãos tenham condições de proteger e reivindicar seus direitos fundamentais. Para que isso seja possível, é essencial que o Estado estruture adequadamente suas instituições de justiça, permitindo que atendam às demandas da sociedade de maneira justa e eficiente (ALENCAR, 2012).

2.4 BARREIRAS NO ACESSO AO ATENDIMENTO JURÍDICO

Os debates sobre o acesso à justiça sempre procuraram esclarecer os elementos que facilitam ou complicam o acesso do cidadão ao Poder Judiciário. Apesar das mudanças significativas no conceito de acesso à justiça ao longo do tempo, pode-se dizer que, em sua abordagem, a discussão sobre os aspectos socioeconômicos dos requerentes sempre teve um papel relevante (WAGNER, 2020).

Rudolfo (2019), identifica três obstáculos ao acesso à justiça: a barreira econômica, relacionada à falta de recursos financeiros; a barreira organizacional, que dificulta a proteção coletiva de direitos; e a barreira cultural, relacionada à falta de conhecimento sobre direitos. Em face desses três obstáculos, busca-se, respectivamente, garantir que os menos favorecidos possam acessar o Judiciário: promover a coletivização das demandas judiciais; e defender a simplificação dos procedimentos e o desenvolvimento de métodos alternativos de justiça.

O acesso à justiça requer uma discussão adicional desse direito essencial para os mais necessitados, que enfrentam ainda mais obstáculos para o acesso ao sistema judicial. Em relação aos povos indígenas, às barreiras ao acesso à justiça estão fortemente ligadas à sua vulnerabilidade. Apesar de não existir uma definição legal desta vulnerabilidade para os indígenas, é possível afirmar que ela está ligada a diversos elementos, tais como diferenças culturais e linguística, além do próprio fato de ser minoria quando comparada à população brasileira como um todo (WAGNER, 2020).

O Amazonas é um estado rico em biodiversidade, com diversas espécies de flora e fauna, além de uma vasta diversidade de povos e comunidades tradicionais. Os indígenas estão presentes em vários municípios amazonenses, tornando o Amazonas o maior Estado indígena do Brasil. O acesso à Justiça pelo povo indígena em geral é complicado em todo o Brasil, acentuando-se no Amazonas (MACIEL, 2016).

É preciso avançar na formação permanente dos integrantes do Poder Judiciário, de maneira que possam se abrir ao conhecimento acerca da diversidade e do reconhecimento de seu valor, de maneira a contribuir para que o acesso à justiça se efetive cada vez mais aos indígenas (WAGNER, 2020).

Dessa maneira, é responsabilidade do governo superar barreiras sociais e culturais, informar os cidadãos sobre seus direitos, por meio de consultas individuais e coletivas, além de ações educativas nos meios de comunicação, no ambiente de trabalho, nas escolas, entre outros (RUDOLFO, 2019).

Logo, faz-se necessário o progresso na capacitação contínua dos membros do Poder Judiciário, permitindo que eles se abram ao entendimento sobre a diversidade e ao reconhecimento de seu valor, com o objetivo de auxiliar na efetivação do acesso à justiça para os indígenas (WAGNER, 2020).

2.5 QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

Sabe-se que serviço público existe em virtude da compreensão de que certas áreas não podem ser exclusivamente tratadas pela iniciativa privada, pois isso poderia limitar o acesso de parte da população a aspectos essenciais para uma vida digna. Certas atividades, direcionadas ao atendimento ao público, são delegadas ao Estado, em virtude da maior viabilidade em disponibilizar recursos materiais e jurídicos, para garantir atendimento seguro e relativamente eficiente à sociedade. Assim, o serviço público pode ser entendido como a oferta de utilidades ou facilidades disponibilizadas aos cidadãos pela Administração Pública ou por terceiros que atuem em seu nome, conforme o regime de direito público (PINTO, 2008).

O serviço prestado com qualidade pode ser medido pela satisfação dos clientes que o utilizam. Diferentemente dos produtos, os serviços permitem um retorno imediato, o que faz com que o cliente participe ativamente e influencie diretamente no processo de entrega do serviço (SAFA, 2020).

Nesse sentido, a Gestão da Qualidade no setor público implica invariavelmente na procura de uma maior eficácia na entrega dos serviços, sendo um elemento crucial para melhoria contínua, proporcionando a satisfação plena do usuário. A avaliação da qualidade do serviço público consiste em comparar as expectativas do usuário e da usuária com percepção do serviço fornecido. O serviço oferecido precisa satisfazer uma necessidade concreta de quem o procura, devendo ser exatamente o que um usuário ou usuária espera, deseja ou precisa que seja. A preservação da excelência e eficácia deste serviço, ao longo do tempo, confere à Instituição credibilidade e confiabilidade (Defensoria Pública do Estado de Goiás, 2018).

À vista disso, “o atendimento ao cliente é o ato de atender alguém, mas abrange muitos aspectos, incluindo a rapidez, a convivência, o local ou ambiente físico”. Dessa forma, percebe-se que o conceito de atendimento evoluiu ao longo do tempo, se ajustando às mudanças do meio e incorporando novas práticas que agregam valor. Sendo assim, é indispensável e primordial a busca contínua por melhorias e aperfeiçoamento, uma vez que o atendimento ao cliente vai além de uma simples abordagem (BEZERRA; OLIVEIRA, 2020).

2.6 MATRIZ GUT COMO FERRAMENTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A Matriz GUT é uma ferramenta de priorização utilizada para classificar e ordenar problemas com base em três critérios: Gravidade (G), Urgência (U) e Tendência (T). Sua aplicação no atendimento ao serviço público, como no caso da Defensoria Pública, pode auxiliar na identificação dos problemas mais críticos que afetam a qualidade do atendimento, permitindo uma gestão mais eficaz e estratégica das melhorias.

Segundo Rodrigues (2016), a eficácia dessa ferramenta está diretamente relacionada ao nível de conhecimento dos envolvidos no processo: é essencial que os participantes sejam capacitados, possuam domínio técnico e compreendam tanto o funcionamento do processo quanto a organização que será avaliada.

Segundo Bezerra *et al.* (2014), trata-se de instrumento que visa solucionar problemas organizacionais por meio da identificação, separação e priorização racional das questões. As ações para resolução devem ser definidas considerando a Gravidade, Urgência e Tendência (GUT).

Dessa forma, o número de cada variável deve ser multiplicado e, ao final, gerar um score para cada problema. Uma situação com extrema gravidade, urgentíssima e com tendência a piorar no curtíssimo prazo receberia nota 5 em todos os aspectos, obtendo nota máxima de 125 pontos. Com o uso da ferramenta, torna-se possível compreender como ocorre a priorização dos problemas e identificar quais demandam ação imediata e maior atenção (Figuras 2 e 3).

Figura 2 – Matriz GUT



Fonte: <https://media.licdn.com/dms/image/v2/D4D12AQFcKkLGYulw6A/>

Figura 3 – Matriz GUT

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	Resultado
Falha no sistema do pagamento do site	5 (impacto direto nas vendas)	5 (prejuízo imediato)	4 (piora com o tempo)	100 (prioridade máxima)
Atualização do blog corporativo	2 (melhoria de imagem, não urgente)	2 (pode esperar)	2 (não se agrava rapidamente)	8 (baixa prioridade)
Planejar nova campanha	3 (pode impactar nas vendas)	3 (precisa ser feito em tempo)	2 (não se agrava)	18 (prioridade média)

Fonte: <https://media.licdn.com/dms/image/v2/D4D12AQFcKkLGYulw6A/>

III. METODOLOGIA

A metodologia consiste no estudo e aplicação dos caminhos adotados em uma investigação científica com o objetivo de elucidar fatos sociais ou naturais. Segundo Almeida (2021), a metodologia da pesquisa representa o conjunto de procedimentos sistemáticos fundamentados no raciocínio lógico e voltados à resolução de problemas por meio de métodos científicos. Para Lakatos (2019), trata-se da especificação dos procedimentos que respondem às questões sobre como, com quê, onde e quando se realizará a pesquisa.

Nesse sentido, a pesquisa em questão é classificada como de natureza aplicada, pois visa resolver problemas práticos identificados no contexto institucional. Quanto aos seus objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, à medida que busca tanto descrever características de um fenômeno quanto proporcionar maior familiaridade com o problema.

Em relação à abordagem, utiliza-se tanto a perspectiva qualitativa quanto a quantitativa, possibilitando, assim, uma compreensão mais ampla e aprofundada do fenômeno investigado. No que diz respeito aos procedimentos, caracteriza-se como pesquisa de campo, uma vez que os dados foram obtidos diretamente com os usuários do serviço, por meio da observação da realidade *in loco*. A pesquisa de campo visa a obtenção de informações sobre um problema ou hipótese a partir do contato direto com o objeto de estudo, o que possibilita a descoberta de novos fenômenos ou relações (LAKATOS, 2019).

Neste estudo, a vertente descritiva é utilizada para identificar, analisar e mensurar características da população investigada sem qualquer intervenção sobre os fatos. A vertente exploratória permite ao pesquisador formular hipóteses a partir do levantamento de dados e da familiarização com o contexto institucional. A

abordagem qualitativa busca compreender e interpretar os fenômenos em seus contextos naturais, enquanto a quantitativa possibilita a análise de dados mensuráveis, obtidos de uma amostra representativa da população. A combinação dessas abordagens torna possível alcançar resultados mais abrangentes e consistentes, conforme defendem Santos, Lima e Carvalho (2018).

A presente investigação tem como objetivo identificar os fatores socioculturais que impactam na eficiência e na qualidade do atendimento prestado ao público pela Defensoria Pública – Polo Alto Rio Negro, em São Gabriel da Cachoeira-AM, bem como mensurar o grau de satisfação dos usuários, com vistas à proposição de estratégias que promovam a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Para isso, a amostra foi composta por trinta usuários, selecionados de forma aleatória, independentemente de critérios como idade, sexo, raça ou cor. A média de atendimentos mensais, que serviu de base para a definição amostral, foi de 19,10 considerando o total de 363 atendimentos realizados no mês de janeiro de 2025. As entrevistas foram realizadas ao longo do mês de abril, em dias úteis e turnos matutinos previamente agendados, respeitando a rotina da instituição.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um formulário contendo perguntas objetivas e fechadas, dividido em duas partes: uma voltada para dados socioeconômicos e outra relacionada à percepção da qualidade do atendimento recebido. A escolha do formulário se justifica por sua eficácia como instrumento de investigação social, permitindo a obtenção de informações diretas e padronizadas (LAKATOS, 2019).

Foram realizadas observações no campo de estudo, além da análise de referências bibliográficas pertinentes ao tema. Os dados coletados foram organizados em planilhas do Microsoft Excel, categorizados, analisados e apresentados por meio de gráficos, o que possibilitou uma interpretação objetiva dos resultados e permitiu uma reflexão crítica e fundamentada sobre os aspectos que influenciam a qualidade do atendimento jurídico no âmbito da Defensoria Pública.

IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção apresenta-se a análise dos dados obtidos durante a pesquisa de forma objetiva as informações coletadas, utilizando tabelas, gráficos e descrições que demonstram o que foi encontrado.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DA POPULAÇÃO PESQUISADA

A caracterização sociodemográfica dos participantes constitui uma etapa fundamental em qualquer pesquisa acadêmica, uma vez que possibilita compreender o contexto em que os dados foram produzidos e assegura maior confiabilidade e representatividade às análises realizadas. Os dados sociodemográficos permitem, sobretudo, identificar padrões, tendências e possíveis relações entre as variáveis investigadas e as características dos respondentes, como idade, gênero, escolaridade, ocupação, renda, entre outros.

No presente estudo, o levantamento do perfil sociodemográfico visa garantir que as percepções, opiniões e comportamentos relatados pelos participantes possam ser interpretados de maneira contextualizada. A heterogeneidade ou homogeneidade dos respondentes em determinados aspectos influencia diretamente na validade das inferências realizadas e na amplitude de generalização dos resultados. Por exemplo, uma amostra predominantemente composta por um determinado grupo etário ou nível de escolaridade pode indicar que as conclusões refletem as experiências daquele grupo específico, e não necessariamente de uma população mais ampla.

Além disso, compreender o perfil dos participantes contribui para avaliar possíveis vieses de resposta e fornece subsídios para análises comparativas entre subgrupos. A inclusão desses dados também está alinhada com boas práticas de pesquisa científica, uma vez que fortalece a transparência metodológica e a replicabilidade do estudo. Dessa forma, a apresentação do perfil sociodemográfico não se configura apenas como uma formalidade descritiva, mas como um recurso estratégico para interpretar com rigor os achados da investigação.

A tabela 1, abaixo, referente ao perfil sociodemográfico, demonstra que 63% (N=19) são mulheres com idade entre 25 a 54 anos, solteiras em grande maioria, 67% (N=20), sendo que a maior parte 37% (N=11) cursaram o ensino médio e possuem renda familiar de até um salário mínimo (67%). Quanto à raça/cor 93% (N=28) declaram-se indígenas.

Tabela – 1 Demonstração do perfil sociodemográfico dos entrevistados.

Variáveis	N	Percentual (%)
Gênero		
Feminino	19	63%
Masculino	11	37%
Faixa etária		
18 a 34 anos	10	33%
35 a 54 anos	17	57%
55 anos ou mais	3	10%
Estado civil		
Solteiro(a)	20	67%
Casado(a)/união estável	7	23%
Divorciada	2	7%
Viúva	1	3%
Raça/cor		
Branca	-	-
Preta	-	-
Parda	2	7%
Indígena	28	93%
Amarela	-	-
Escolaridade		
Nenhuma (Analfabeto)	2	7%
Fundamental	6	20%
Médio	13	43%
Superior	9	30%
Renda familiar		
Até 1 salário mínimo	20	67%
De 1 a 3 salários	9	30%
Acima de 3 salários	1	3%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

A análise dos dados sociodemográficos revela um perfil principalmente composto por mulheres indígenas adultas, com residência predominantemente urbana, baixa renda e ocupações informais. Esses elementos delineiam um panorama de vulnerabilidade social e econômica que influenciam na demanda pelos serviços prestados pela Defensoria Pública. Tais dados evidenciam a predominância de atividades de subsistência e economia informal, indicando situação de vulnerabilidade econômica. Esses dados demonstram um quadro socioeconômico de baixa renda, o que justifica a procura pelos serviços gratuitos da Defensoria Pública

No perfil de gênero os usuários da DPE-AM são do sexo feminino. Isso mostra a maior procura por serviços da Defensoria por parte das mulheres, o que pode estar relacionado à maior vulnerabilidade social e jurídica enfrentada por elas. A concentração nas faixas adultas pode indicar maior envolvimento com questões jurídicas, familiares e acesso a direitos básicos.

Quanto à Raça/Cor a amostra é composta na sua maioria por pessoas indígenas (93%). Esse resultado evidencia a predominância da população indígena na região atendida, refletindo a composição étnica local e reforça a importância da atuação da instituição com enfoque intercultural e sensível às especificidades étnicas, pois a população predominantemente indígena demanda um atendimento adequado às suas realidades socioculturais.

Nessa perspectiva, Abraão (2011), afirma que no Brasil as táticas e políticas inovadoras para gerenciar ou administrar os desafios de diversidade decorrentes de uma sociedade multicultural, apesar das mudanças, ainda não levam a uma prática pluralista eficaz. O Estado ainda não está totalmente comprometido em aplicar o direito à diversidade dos nossos mais diversos povos. Contudo, a identificação de diversas etnias e comunidades tradicionais em nossa cultura já evidencia uma certa ruptura com a visão universalista da cultura ocidental.

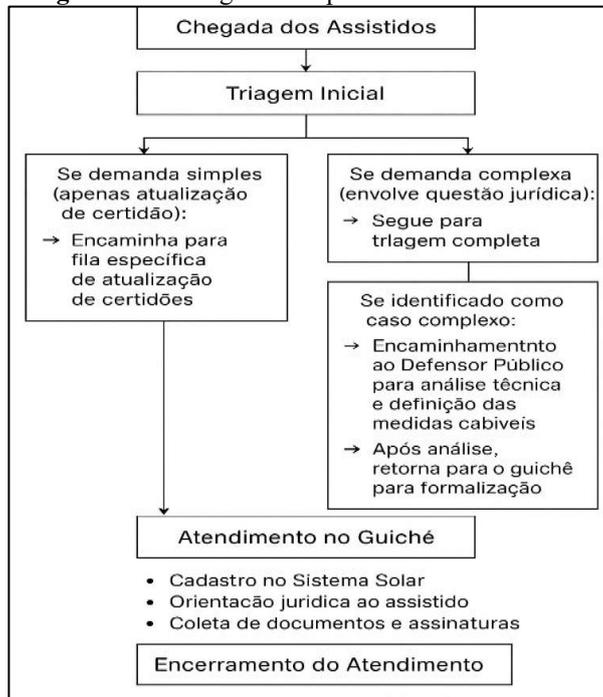
Diante disso, a diversidade étnica reforça a complexidade cultural da região e aponta para a importância de abordagens jurídicas e sociais adaptadas a esses contextos.

4.2 PROCESSO DO ATENDIMENTO

O atendimento é iniciado na triagem, por meio do qual os usuários serão direcionados de acordo com cada demanda. Cada usuário realiza um pré-cadastro para assim ser chamado ao guichê, onde é recebido pelo

atendente (estagiário) que realiza a coleta de dados, cadastro e orientação das demandas. Por fim é impresso a ficha de atendimento, é realizada a coleta da assinatura no documento e o atendimento é finalizado. A figura abaixo mostra detalhadamente o processo do atendimento.

Figura – 4 Fluxograma do processo do atendimento

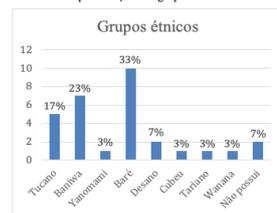


Fonte: Gerado por ChatGPT, 2025.

4.3 ASPECTOS CULTURAIS E LINGÜÍSTICOS

No gráfico 1, observa-se que relevante parte dos entrevistados são pertencentes às etnias Baré (33%), Baniwa (23%) e Tukano (17%). Também foram mencionadas etnias como Desano, Cubeo, Tariano, Wanana e Yanomami, que correspondem a 19% da amostra. Já no gráfico 2, verifica-se que 83% dos entrevistados afirmaram não ter dificuldade na compreensão da língua portuguesa e outros 17% relataram possuir alguma dificuldade. Sendo assim, 97% não precisaram de intérprete e 3% necessitaram do auxílio do mediador para facilitar a comunicação no atendimento.

Gráfico – 1 Apresentação dos grupos étnicos.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Gráfico – 2 Apresentação das variáveis dificuldade de compreender e a necessidade de intérprete.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

A maioria dos participantes declarou falar português, sendo comum a presença de línguas indígenas em combinação com o português, como Tukano e Nheengatu. Isso indica um cenário de bilinguismo, revelando a riqueza cultural da comunidade e a importância da preservação linguística. Esse dado sugere que, mesmo entre falantes de línguas indígenas, há um nível de compreensão suficiente para a interação direta em português ou, alternativamente, que a ausência de intérpretes disponíveis pode estar levando os usuários a se expressarem mesmo com dificuldades.

Portanto os dados revelam a necessidade de políticas linguísticas inclusivas, como a capacitação de servidores em línguas indígenas, o uso de intérpretes ou a produção de materiais informativos em múltiplos idiomas. Tais medidas são fundamentais para assegurar o exercício pleno da cidadania, respeitando a diversidade cultural e promovendo a equidade no acesso à justiça.

A tabela 2, aponta que 80% (N=24) da amostra reside na sede do município, onde 30% (N=9) tem como principal meio de transporte o carro, sendo que 37% (N=11) advém do trabalho informal/autônomo.

Tabela – 2 Apresentação das variáveis local de residência e meio de transporte.

Variáveis	N	%
Local da residência		
Cidade/Sede	24	80%
Comunidade	6	20%
Meio de transporte		
Carro/moto	15	50%
Canoa/Rabeta	7	23%
A pé	4	13%
Transporte coletivo	4	13%
Principal fonte de renda		
Trabalho formal com carteira assinada	7	23%
Trabalho informal/Autônomo	11	37%
Agricultura/pesca	3	10%
Benefício social	7	23%
Servidor público	2	7%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

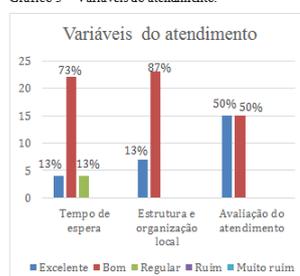
Os meios de transporte mais utilizados são carro/moto e canoa/rabeta, seguidos por deslocamentos a pé e transporte coletivo. Essa diversidade reflete as particularidades geográficas da região amazônica e os desafios logísticos enfrentados pelos usuários para acessar os serviços públicos. A distância geográfica e a dificuldade de transporte podem ser barreiras significativas ao acesso à justiça para moradores das comunidades, comprometendo a universalidade e equidade dos serviços da DPE-AM.

Diante disso, a Justiça precisa compreender a cultura local. Sendo necessário elaborar um plano de ação com suas próprias táticas para implementar as diretrizes definidas no Manual, com o objetivo de atender às particularidades das comunidades tradicionais. “Cada região lida com um grupo de pessoas, portanto, o documento não é uma norma a ser seguidamente uniformemente em todos os lugares.” Devemos honrar a diversidade e as estruturas do próprio Poder Judiciário em cada uma das comarcas, levando em conta também a diversidade geográfica do território (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

4.4 QUALIDADE DO ATENDIMENTO

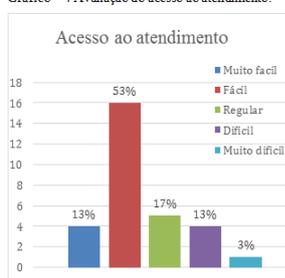
O gráfico 3 mostra que o tempo de espera (73%), estrutura e organização local (87%) foi avaliado de maneira predominante como BOM. Já na avaliação geral do atendimento 50% consideram EXCELENTE e BOM. Sobre o acesso aos serviços, 53% dos usuários consideraram o acesso fácil, 17% regular, 13% consideraram muito fácil e regular, e 3% afirmaram ser muito difícil, conforme mostra o gráfico 3 e 4:

Gráfico 3 - Variáveis do atendimento.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Gráfico – 4 Avaliação do acesso ao atendimento.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Para Fadel e filho (2009), a prestação de serviços pelo governo ainda enfatiza a própria existência do serviço, deixando a qualidade em segundo lugar. Ainda assim, a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Defensoria Pública de São Gabriel da Cachoeira/AM revelou, de maneira geral, um alto grau de satisfação por parte dos usuários, indicando a eficácia do serviço, apesar das adversidades enfrentadas pela população local. Apenas 13% avaliaram o tempo como regular. Esses dados sugerem que a organização e o fluxo de atendimento são, em geral, eficientes, atendendo às expectativas dos usuários.

A estrutura física da unidade também foi bem avaliada, sendo considerada boa por 87% dos participantes e excelente por 13%. Isso indica que, apesar das limitações orçamentárias e logísticas frequentemente enfrentadas por instituições na região amazônica, a infraestrutura da DPE-AM, Polo Alto Rio Negro tem atendido satisfatoriamente às necessidades da população.

Para Gilbert, Nicholls e Roslow (2000), mesmo que um usuário esteja satisfeito com o aspecto pessoal do serviço, essa satisfação pode ser reduzida pelo contexto em que o serviço é fornecido. Por exemplo, se a mesma prisão federal ou o mesmo consultório médico estiver sujo, se a sala do recepcionista estiver lotada, se o vendedor se sentir inseguro, ou se os horários de funcionamento não forem adequados, a satisfação dos usuários será prejudicada. Em resumo, esses componentes são uma consequência do ambiente do serviço, ao invés de estarem diretamente ligados ao contato pessoal entre o fornecedor e o cliente.

A maioria dos entrevistados classificou o acesso ao serviço como fácil ou muito fácil, o que demonstra uma percepção positiva quanto à disponibilidade e acessibilidade. Apenas 10% relataram dificuldades, o que pode indicar barreiras pontuais, como questões geográficas, de transporte ou comunicação, especialmente para os moradores de comunidades ribeirinhas.

A garantia do acesso à justiça é um dos alicerces essenciais de uma sociedade democrática e de direito, com uma função fundamental na garantia da igualdade, na promoção dos direitos e na preservação do estado de direito. No cenário brasileiro, o problema do acesso à informação é relevante. A justiça ganha um papel ainda mais vital, considerando a variedade de desafios econômicos, sociais e legais que permeiam a nossa comunidade (DIAS; REZENDE, 2024).

Nesse sentido, Neves *et al.* (2017), declara que o serviço ao cliente engloba todas as ações que simplificam o acesso do cliente às pessoas adequadas dentro de uma organização para obter serviços, soluções e resoluções de problemas de forma ágil e gratificante. Portanto, é crucial que o funcionário compreenda os requisitos fundamentais para um atendimento de qualidade.

Em relação a outros aspectos do atendimento, 100% dos assistidos afirmaram ter recebido tratamento respeitoso e recomendam o serviço a familiares e amigos. Constatou-se também que 87% dos entrevistados tiveram suas dúvidas sanadas e 90% ficaram satisfeitos com a solução apresentada. O que evidencia um forte compromisso ético e profissional da equipe com acolhimento e empatia aos usuários. Esses números reforçam a percepção de efetividade nas respostas jurídicas proporcionadas pela instituição.

Os resultados demonstram que o serviço avaliado tem alcançado um desempenho satisfatório sob a perspectiva dos usuários. A predominância de respostas positivas quanto ao atendimento, respeito, clareza na comunicação e efetividade das soluções aponta para uma atuação comprometida com a qualidade e a humanização.

Fadel e Filho (2009), destacam a conexão entre satisfação e qualidade, afirmando que "a qualidade de um produto ou serviço está diretamente associada à satisfação total do cliente". Segundo este escritor, a satisfação total do cliente é o que garante a longevidade de uma empresa, que deve se esforçar para eliminar os elementos que desagradam o cliente.

Contudo, o levantamento também evidencia a importância de considerar aspectos culturais e linguísticos no planejamento e execução dos atendimentos, sobretudo em regiões com diversidade étnica e bilinguismo. Portanto, é recomendável a manutenção de práticas inclusivas, o investimento em formação intercultural das equipes e a valorização do atendimento humanizado como estratégias para promover equidade e eficiência nos serviços.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da análise do perfil sociodemográfico dos usuários, da dinâmica do atendimento, das barreiras enfrentadas e da percepção dos assistidos quanto aos serviços oferecidos, foi possível obter uma compreensão mais abrangente sobre os desafios e avanços na localidade estudada.

Os dados revelam que o público atendido pela DPE-AM é composto predominantemente por mulheres indígenas adultas, com baixa renda familiar e inseridas, em grande parte, na economia informal. Essa realidade evidencia uma forte vulnerabilidade social e econômica, que torna ainda mais essencial a atuação da Defensoria Pública enquanto instrumento de garantia de direitos. A predominância de usuários pertencentes a grupos étnicos diversos, como Baré, Baniwa e Tukano, aponta para a necessidade de um atendimento jurídico culturalmente sensível e adaptado às especificidades linguísticas e socioculturais da região.

Embora a maioria dos usuários tenha declarado domínio funcional da língua portuguesa, a presença significativa de bilinguismo e a existência de dificuldades relatadas por parte da população indicam a urgência de políticas linguísticas inclusivas. Fica evidente que questões geográficas, étnicas e sociais podem interferir na percepção dos usuários em relação aos serviços. A adoção de intérpretes, a capacitação intercultural dos servidores e a produção de materiais informativos em línguas indígenas são estratégias fundamentais para garantir a plena acessibilidade aos serviços jurídicos.

A avaliação do atendimento prestado foi amplamente positiva, com altos índices de satisfação em relação à facilidade de acesso, tempo de espera, estrutura física, tratamento respeitoso e efetividade das soluções jurídicas apresentadas. Os resultados apontam para uma atuação comprometida com a humanização, a ética e a eficácia, mesmo diante de limitações estruturais e geográficas.

Conclui-se, portanto, que a DPE-AM tem cumprido um papel crucial na promoção da justiça na região do Alto Rio Negro, sendo reconhecida pela população como um serviço essencial e de qualidade. No entanto, para ampliar ainda mais sua efetividade, é necessário o fortalecimento de políticas públicas que contemplem a realidade sociocultural da região, bem como o investimento contínuo em infraestrutura, formação profissional intercultural e estratégias inclusivas de comunicação. Por fim, recomenda-se que novas pesquisas aprofundem as análises sobre o impacto da Defensoria Pública em territórios de diversidade étnica e linguística, contribuindo para o aprimoramento das práticas e o fortalecimento do acesso à justiça em contextos de vulnerabilidade.

REFERÊNCIAS

- [1]. ABRAÃO, P. L. (2011). Políticas públicas e diversidade sociocultural. **Rev. Bras. de Políticas Públicas**, Brasília, v. 1, n. 3 – número especial, p. 1-20, dez. Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/politicas-publicas-e-diversidade-sociocultural/docview/1508743701/se-2>. Acesso em 30 de mai. 2025.
- [2]. ALENCAR, A. M. L. A. **Os obstáculos para a efetivação do acesso à justiça no estado social democrático de direito**. Estudos Universitários, [S. l.], v. 31, n. 12, p. 239–254, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/estudosuniversitarios/article/view/256396>. Acesso em: 27 mar. 2025
- [3]. ALMEIDA, I. D. **Metodologia do trabalho científico**. - Ed - . Recife: UFPE, 2021.
- [4]. BEZERRA, J. A. I.; OLIVEIRA, T. A. A. **Análise do processo de atendimento ao cliente na Defensoria Pública da União de João Pessoa – Paraíba**. 2020. Trabalho de conclusão de curso. Centro Universitário - UNIESP. Disponível em: <https://www.iesp.edu.br/sistema/uploads/arquivos/publicacoes/analise-do-processo-de-atendimento-ao-cliente-na-defensoria-publica-da-uniao-de-joao-pessoa-paraiba-autor-bezerra-jose-alexssandro-isidro-.pdf>. Acesso em: 15 de mar. 2025.
- [5]. BEZERRA, T. T. C. *et al.* Aplicação das ferramentas da qualidade para diagnóstico de melhorias numa empresa de comércio de materiais elétricos. XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção: desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: as Contribuições da Engenharia de Produção. Bento Gonçalves, v. n, p. 1-14, 2012. Disponível em: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:eOv-udEq2YYJ:www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_TN_STP_158_921_21171.pdf +&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br acessado em: 07 mai, 2025.
- [6]. BUTA, B. O; GOMES, A. O; LIMA, C. M. Proposta de um índice de desempenho para a Defensoria Pública da União. **Revista Direito GV** [Recurso Eletrônico]. São Paulo, v.16, n.2, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/39614>. Acesso em: 24 fev. 2025.
- [7]. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça enfrenta barreiras para ouvir crianças indígenas no Amazonas. BRASÍLIA, CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-enfrenta-barreiras-para-ouvir-criancas-indigenas-no-amazonas/> Acesso em: 30 de mai. 2025.
- [8]. DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS DPE-AM. Carta de Serviços ao Cidadão DPE-AM. Amazonas. 2024. Disponível em: <https://defensoria.am.def.br/servicos-ao-cidadao/>. Acesso em: 13 de mar. 2025.
- [9]. DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS DPE-GO. Orientações para a qualidade e eficiência no atendimento ao público. Goiás. Setembro/2018. Disponível em: https://transparencia.defensoria.go.def.br/depego/images/pdf2/Cartilha_corregedoria_online.pdf. acesso em 10 de mar. 2025.
- [10]. DIAS, A. L. M; REZENDE, P. I. S. Acesso à justiça no brasil: desafios e perspectivas para efetivação dos direitos fundamentais. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 10, n. 5, p. 1461–1474, 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i5.13937. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/13937>. Acesso em: 27 mar. 2025.
- [11]. FADEL, M.A.V; FILHO, G. I. R. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 07-22, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100002>. Acesso em: 29 de maio de 2025.
- [12]. FALBO, L. F. TJAM reafirma autonomia da DPE e reconhece medidas tomadas para atenuar a falta de defensores. **Defensoria pública do Estado do Amazonas**. Amazonas. 26 de Ago. 2024. Disponível em: [https://defensoria.am.def.br/2024/08/26/tjam-reafirma-autonomia-da-defensoria-publica-e-reconhece-medidas-tomadas-para-atenuar-a-falta-de-defensores-no-amazonas/#:~:text=A%20Defensoria%20P%C3%ABlica%20do%20Amazonas,Descentralizadas%20no%20interior%20\(UDI's\)](https://defensoria.am.def.br/2024/08/26/tjam-reafirma-autonomia-da-defensoria-publica-e-reconhece-medidas-tomadas-para-atenuar-a-falta-de-defensores-no-amazonas/#:~:text=A%20Defensoria%20P%C3%ABlica%20do%20Amazonas,Descentralizadas%20no%20interior%20(UDI's).). Acesso em: 16 de mar. 2025.
- [13]. FRAINER, J. Metodologia científica. In: **A pratica da pesquisa científica: perspectivas teóricas e metrológicas**. Indaial. Uniasselvi. 2020. 205 p.; il. Cap. 2. 78-151.
- [14]. GILBERT, G.R.; NICHOLLS, J.; ROSLOW, S. A mensuração da satisfação dos clientes do setor público. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 51, n. 3, p. 28-39, 2000. Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/mensuracao-da-satisfacao-dos-clientes-do-setor/docview/1916589669/se-2?accountid=26587>. Acesso em 30 de mai. 2025.
- [15]. LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. Fundamentos de metodologia científica. – Ed – [Reimpr.]. São Paulo: Atlas, 2019.
- [16]. MACIEL, L. M. O acesso à justiça dos povos indígenas e o necessário diálogo com o novo constitucionalismo latino-americano. In: LIMA, Eduardo Martins de; DIAS, Maria Tereza FONSECA; MORAES, Filomeno. Esfera pública e constitucionalismo contemporâneo. cap. 5, p. 137-167. (Coleção Instituições sociais, direito e democracia, v. 3). ISBN 978-85-8425-477-4. Disponível em: <https://livroaberto.ufpa.br/jspui/handle/prefix/858>. Acesso em: 22 de mar. 2025.
- [17]. MAFRA, E. Wilker Barreto alerta para a necessidade da DPE estar presente em todos os municípios do Amazonas ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS. Amazonas, 31 de out. 2024. Disponível em: <https://www.aleam.gov.br/wilker-barreto-alerta-para-a-necessidade-da-dpe-estar-presente-em-todos-os-municipios-do-amazonas/>. Acesso em:17 de mar. 2025.
- [18]. NEVES, M.V.V. *et al.* Qualidade do atendimento ao cliente - as percepções dos alunos quanto ao atendimento oferecido na secretaria da UEA de Itacoatiara-AM. **Revista de Administração de Roraima**, Boa Vista, v. 7, n. 1, p. 17-33, 2017. Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/qualidade-do-atendimento-ao-cliente-as-percepcoes/docview/1929031093/se-2?accountid=26587>. Acesso em: 29 de maio de 2025.
- [19]. PINTO, A. G. G. Os Princípios mais Relevantes do Direito Administrativo. *Revista da EMERJ*, v. 11, nº 42, 2008. Disponível em:
- [20]. https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_130.pdf. Acesso em: 20 de mar. 2025.

- [21]. RESENDE, J. S.; AZEVEDO, F. E. P. A importância da Defensoria Pública para a manutenção do estado democrático de direito. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 5, p. 4638–4655, 2023. DOI: 10.51891/rease.v9i5.10372. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10372>. Acesso em: 27 mar. 2025.
- [22]. ROMERO, C R. D. LIMA, M. C. B. **Melhorias no atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo : estudo de caso de implementação de políticas públicas em situação de crise (COVID-19)**. 2020. 61 f. Dissertação (mestrado profissional MPGPP) – Fundação Getúlio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/29968>. acesso em: 20 de fev. 2025.
- [23]. RUDOLFO, R. N. P. A Defensoria Pública na Garantia do Acesso à Justiça. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, Florianópolis (SC), v. 7, n. 1, p. 61–79, 2019. DOI: 10.37497/revistacejur. v7i1.318. Disponível em: <https://revistadocejur.tjsc.jus.br/cejur/article/view/318>. Acesso em: 27 mar. 2025.
- [24]. SAFA, S. S. **A percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública da Comarca de Corumbá-MS**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Corumbá, 2020. Disponível em: <https://cpan.ufms.br/files/2020/12/Sabrina-Safa-2020.pdf>. Acesso em: 12 de mai. 2025.
- [25]. SANTOS, P. V. S.; LIMA, N. V. M.; CARVALHO, L.F. Um estudo acerca da sobrevivência de micro e pequenas empresas (MPes). SEPVASF- Simpósio de Engenharia de Produção do Vale do São Francisco, 8. SEPRONe- Simpósio de Engenharia de Produção da Região Nordeste, 9. Juazeiro, 2018. **Anais [...]** Juazeiro-BA. 07 a 09 de março de 2018.
- [26]. SOUZA, M. M; ARAÚJO, P. C. D. qualidade no serviço público – um estudo de caso sobre a Defensoria Pública do Estado do Amazonas. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2021. Disponível em: <https://ri.uea.edu.br/handle/riuea/6696>. Acesso em: 29 de mai. 2025.
- [27]. VIDAL, J. P. A Defensoria Pública do estado do Pará: uma observação sistêmica da capacidade institucional. **Rev. Administração Pública**, v. 48, n. 3, p. 667-694, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-76121174>. Acesso em: 29 de maio de 2025.
- [28]. WAGNER, D. F. Acesso à justiça e povos indígenas. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianopolis, Brasil, v. 6, n. 2, p. 92–113, 2020. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2020.v6i2.7028. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessojustica/article/view/7028>. Acesso em: 27 mar. 2025.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO

1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

1.1. Sexo

Masculino Feminino

1.2. Faixa etária

18 a 24 anos 25 a 34 anos 35 a 44 anos
 45 a 54 anos 55 anos ou mais

1.3. Raça/Cor:

Indígena Branca Preta
 Parda Amarela Não soube responder

1.4 Etnia:

Tukano Baniwa Yanomami
 Baré Outra. Qual? _____

1.5. Estado civil

Solteiro(a) Casado(a)/União Estável
 Separado(a)/Divorciado(a) Viúvo(a)

1.6. Local onde reside:

Cidade/sede Comunidade

1.7. Principal meio de transporte:

Carro Moto Bicicleta
 A pé Canoa/rabeta transporte coletivo

1.8. Grau de escolaridade:

Nenhuma (Analfabeto(a))
 Ensino Fundamental incompleto
 Ensino Fundamental completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Médio completo
 Ensino Superior incompleto
 Ensino Superior completo

1.9. Principal fonte de renda:

Trabalho formal com carteira assinada Trabalho informal/autônomo
 Agricultura/pesca Benefício social (ex.: Bolsa Família, BPC) Outro.

Qual? _____

1.10. Renda familiar mensal:

Até 1 salário mínimo De 1 a 2 salários mínimos
 De 2 a 3 salários mínimos Acima de 3 salários mínimos

2. ASPECTOS CULTURAIS E LINGÜÍSTICOS

2.1. Língua indígena falada:

Português Nheengatu Tukano Baniwa Yanomami Outro.

Qual? _____

2.2. Tem dificuldade para compreender o português falado ou escrito?

Sim Não

2.3. Precisou de um intérprete para ser atendido na Defensoria Pública?

Sim Não

3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA DEFENSORIA PÚBLICA

3.1. Como você avalia a facilidade de acesso ao atendimento da Defensoria Pública?

Muito fácil Fácil Regular Difícil Muito difícil

3.2. Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

Excelente Bom Regular Ruim Muito ruim

3.3. Como você avalia a estrutura e a organização local?

Excelente Bom Regular Ruim Muito ruim

3.4. Você foi tratado com respeito e atenção durante o atendimento?

Sim Parcialmente Não

3.5. A equipe da Defensoria Pública esclareceu suas dúvidas de forma compreensível?

Sim Parcialmente Não

3.6. Você ficou satisfeito com a solução ou encaminhamento dado ao seu caso?

Sim Parcialmente Não

3.7. Como você avalia, de maneira geral, a qualidade do atendimento recebido?

Excelente Bom Regular Ruim Muito ruim

3.8. Você recomendaria os serviços da Defensoria Pública para outras pessoas?

Sim Não

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradecemos a Deus, por ter concedido sabedoria, força, saúde e serenidade para superar todos os desafios ao longo desta jornada. Agradecemos, com todo carinho, às famílias, que sempre nos apoiaram incondicionalmente, e em especial, à Alcione Cruz Moreira, por sua presença constante e inspiração. Manifestamos nossa profunda gratidão ao professor Administrador Francisco Lúcio Pinto de Lima, MSc. Dout., pelo acompanhamento, pelas orientações e dedicação durante todo o desenvolvimento deste trabalho. Por fim, agradecemos à Universidade do Estado do Amazonas (UEA) pela oportunidade de ingresso e pela possibilidade de concluir o curso em Bacharel em Administração Mediado por Tecnologia, fundamental para realização deste sonho.