

RELATÓRIO DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

Atendimento ao Público no MPDFT

Fevereiro a Julho - 2023

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

GEORGES CARLOS FREDERICO MOREIRA SEIGNEUR

VICE-PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA

SELMA LEITE DO NASCIMENTO SAUERBRONN DE SOUZA

VICE-PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

ANTÔNIO MARCOS DEZAN

CORREGEDORIA -GERAL

NELSON FARACO DE FREITAS

OUVIDORIA

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

CHEFIA DE GABINETE

NÍSIO EDMUNDO TOSTES RIBEIRO FILHO

SECRETARIA-GERAL

CLAUDIA BRAGA TOMELIN

ASSESSORIA DE POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

ANDRÉ LUIZ CAPPI PEREIRA

RUY REIS CARVALHO NETO



Secretaria de
Planejamento



ELABORAÇÃO

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO – SECPLAN

José Joaquim Vieira de Araújo

ASSESSORIA DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

René Mallet Raupp

Marcus Vinicius Teixeira Borba

ASSESSORIA DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - MPDFT

Promotora de Justiça Dra. Thaise Oliveira Dezen

Índice

INTRODUÇÃO	1
METODOLOGIA	1
RESULTADOS	2
RESUMO.....	17
APÊNDICE.....	18

Introdução

Com o objetivo de identificar os variados níveis relacionados ao Atendimento ao Público no MPDFT, foi aplicado questionário às Coordenadorias das diversas Unidades do MPDFT.

As informações das avaliações foram consolidadas no final para diagnóstico geral.

Metodologia

Entre os dias 01/2/2023 e 31/7/2023 foi disponibilizado para as Coordenadorias das Unidades do MPDFT formulário eletrônico no sistema Forms da Microsoft para a alimentação das respostas sobre o Atendimento bem como correspondentes formulários físicos.

A população do estudo é formada por todos os usuários do Atendimento ao Público das Unidades do MPDFT. A amostra coletada é formada por todos os respondentes voluntários do questionário (eletrônico ou físico) de Avaliação aplicado por estas Unidades num determinado período.

As variáveis levantadas no questionário são quantitativas, onde faremos o levantamento proporcional de cada uma, com suas respectivas representações gráficas. Ao lado da informação da frequência total de cada item será colocada a coluna com a frequência relativa. Utilizaremos gráficos de barras para as visualizações das respostas.

Observamos que Brasília II contempla as Circunscrições das Promotorias de Brasília, Guará, Núcleo Bandeirante e Riacho Fundo. Apesar desse fato, todas as **proporções** calculadas nesta Análise considerarão Brasília II apenas como uma (1) Unidade nos cálculos.

Resultados

Tabela 1: Formulários coletados por Local

Local	Eletrônico	Físico	Total	%
Águas Claras	246	-	246	13,36%
Brasília I	23	27	50	2,72%
Brasília II	13	-	13	0,71%
Brazlândia	40	12	52	2,82%
Ceilândia	206	162	368	19,99%
CEPS	36	15	51	2,77%
Gama	31	10	41	2,23%
NCAP	5	8	13	0,71%
Ouvidoria	229	-	229	12,44%
Paranoá	19	71	90	4,89%
Planaltina	92	-	92	5,00%
PROREG	4	-	4	0,22%
Recanto das Emas	16	-	16	0,87%
Samambaia	65	35	100	5,43%
Santa Maria	29	-	29	1,58%
São Sebastião	49	34	83	4,51%
Sobradinho	165	-	165	8,96%
Taguatinga	83	116	199	10,81%
Total	1.351	490	1.841	100%

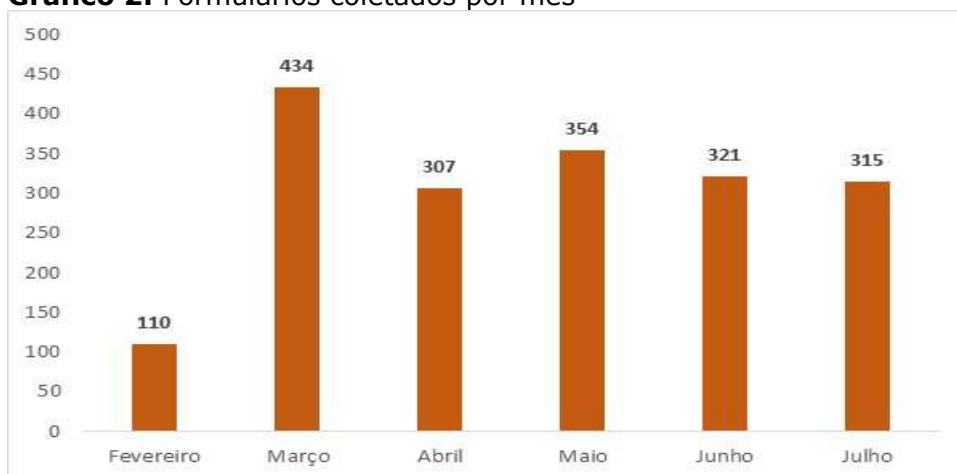
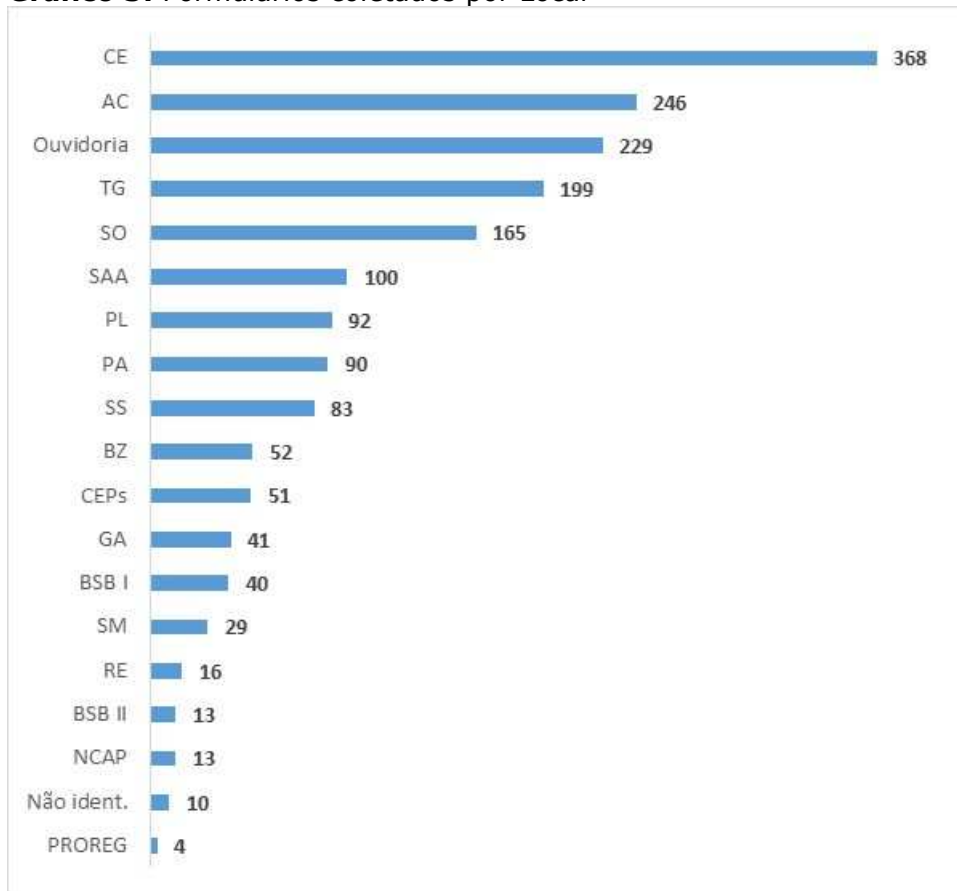
Gráfico 1: Formulários coletados por tipo**Gráfico 2:** Formulários coletados por mês

Gráfico 3: Formulários coletados por Local

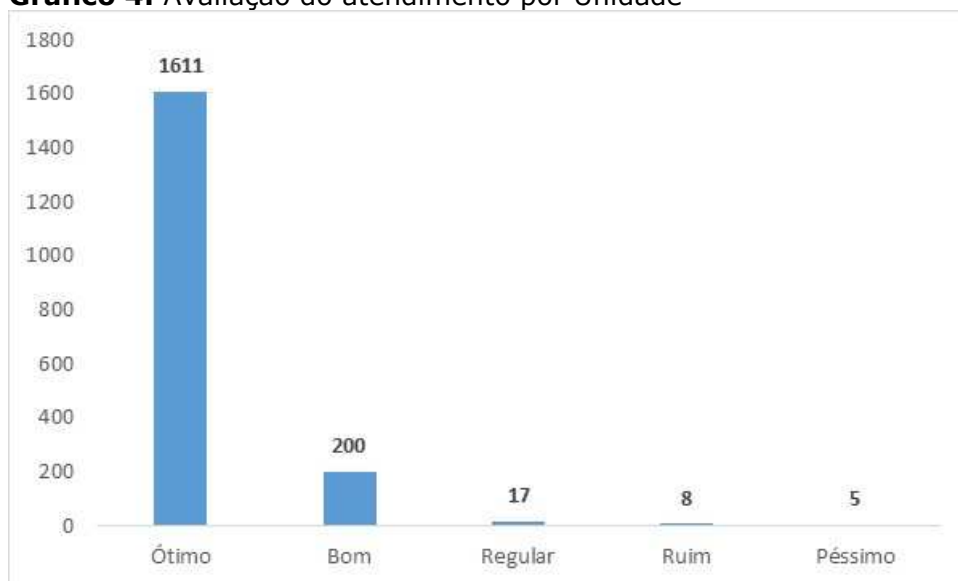
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?**Tabela 2:** Avaliação do atendimento por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Águas Claras	224	21	1	-	-	246
Brasília I	46	4	-	-	-	50
Brasília II	12	-	1	-	-	13
Brazlândia	46	6	-	-	-	52
Ceilândia	329	35	2	1	1	368
CEPS	44	6	1	-	-	51
Gama	38	3	-	-	-	41
NCAP	13	-	-	-	-	13
Ouvidoria	181	35	5	4	4	229
Paranoá	79	10	1	-	-	90
Planaltina	79	13	-	-	-	92
PROREG	4	-	-	-	-	4
Recanto das Emas	14	2	-	-	-	16
Samambaia	81	17	1	1	-	100
Santa Maria	21	8	-	-	-	29
São Sebastião	76	6	1	-	-	83
Sobradinho	150	12	3	-	-	165
Taguatinga	174	22	1	2	-	199
Total	1.611	200	17	8	5	1.841

Tabela 3: Avaliação do atendimento

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.611	87,51%	87,51%
Bom	200	10,86%	98,37%
Regular	17	0,92%	99,29%
Ruim	8	0,42%	99,73%
Péssimo	5	0,27%	100%
Total	1.841	100%	-

Nota Geral=4,85

Gráfico 4: Avaliação do atendimento por Unidade

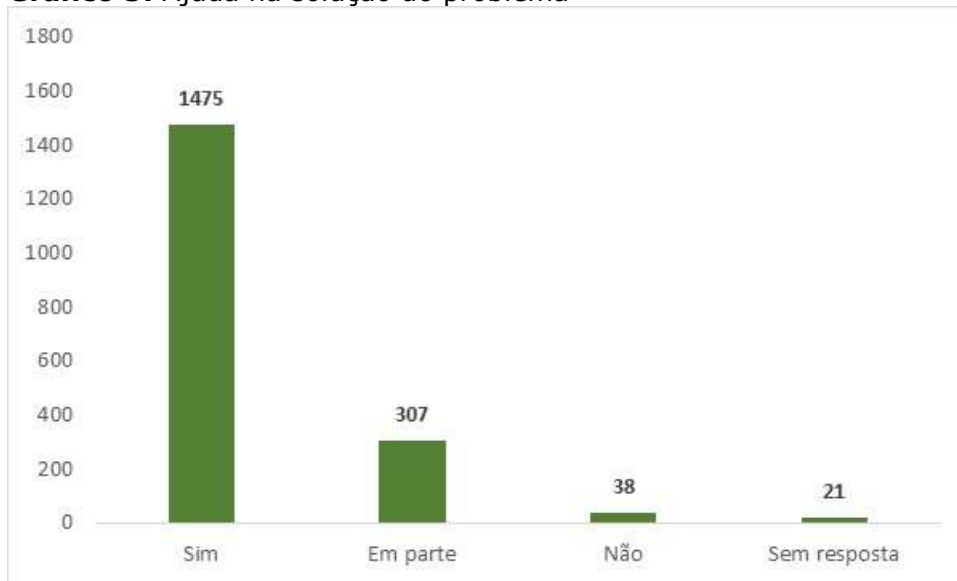
Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,85

O atendimento ajudou na solução do seu problema?**Tabela 4:** Ajuda na solução do problema por Local

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Águas Claras	222	23	1	-	246
Brasília I	40	10	-	-	50
Brasília II	9	4	-	-	13
Brazlândia	40	11	-	1	52
Ceilândia	314	43	3	8	368
CEPS	39	11	-	1	51
Gama	39	2	-	-	41
NCAP	12	1	-	-	13
Ouvidoria	104	101	24	-	229
Paranoá	70	12	1	7	90
Planaltina	80	12	-	-	92
PROREG	2	1	1	-	4
Recanto das Emas	14	2	-	-	16
Samambaia	91	6	2	1	100
Santa Maria	22	6	1	-	29
São Sebastião	74	9	-	-	83
Sobradinho	147	16	2	-	165
Taguatinga	156	37	3	3	199
Total	1.475	307	38	21	1.841

Tabela 5: Ajuda na solução do problema

Avaliação	Total	%	Acum
Sim	1.475	81,04%	81,04%
Em parte	307	16,87%	97,91%
Não	38	2,09%	100%
Total	1.820	100%	-

Gráfico 5: Ajuda na solução do problema

Retirando os formulários sem resposta, na avaliação da ajuda da solução do problema, aproximadamente 97,9% dos formulários avaliaram como "Sim" ou "Em parte". Por outro lado, apenas aproximadamente 2,1% dos formulários avaliaram como "Não".

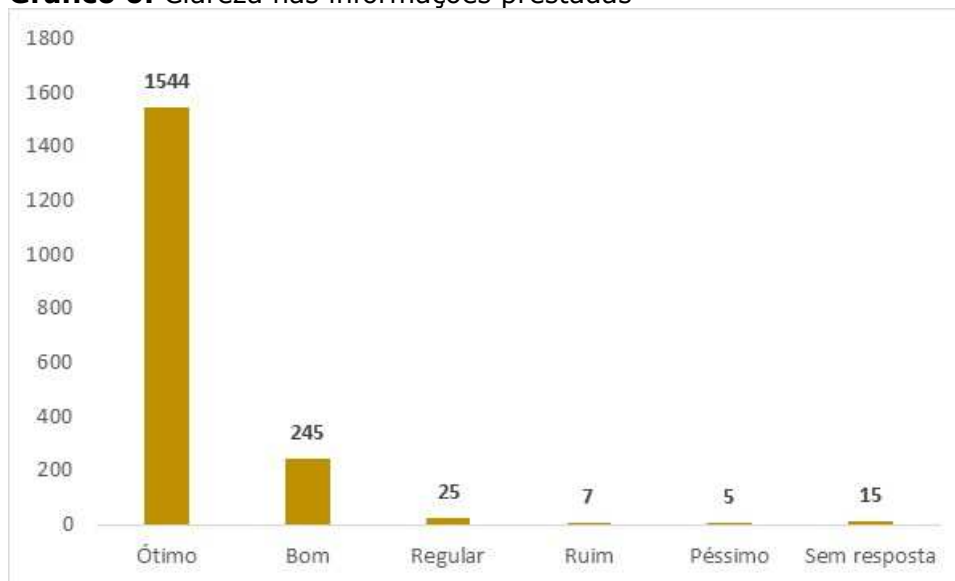
Clareza nas informações prestadas**Tabela 6:** Clareza nas informações prestadas por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	217	25	4	-	-	-	246
Brasília I	42	8	-	-	-	-	50
Brasília II	11	2	-	-	-	-	13
Brazlândia	43	7	-	-	-	2	52
Ceilândia	320	40	3	-	2	3	368
CEPS	43	7	-	1	-	-	51
Gama	34	7	-	-	-	-	41
NCAP	13	-	-	-	-	-	13
Ouvdoria	167	44	10	5	2	1	229
Paranoá	78	10	-	-	1	1	90
Planaltina	76	15	-	-	-	1	92
PROREG	1	3	-	-	-	-	4
Recanto das Emas	10	6	-	-	-	-	16
Samambaia	81	15	1	-	-	3	100
Santa Maria	25	3	1	-	-	-	29
São Sebastião	75	5	2	-	-	1	83
Sobradinho	142	20	2	1	-	-	165
Taguatinga	166	28	2	-	-	3	199
Total	1.544	245	25	7	5	15	1.841

Tabela 7: Clareza nas informações prestadas

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.544	84,56%	84,56%
Bom	245	13,42%	97,97%
Regular	25	1,37%	99,34%
Ruim	7	0,38%	99,73%
Péssimo	5	0,27%	100%
Total	1.826	100%	-

Nota Geral=4,82

Gráfico 6: Clareza nas informações prestadas

Retirando os formulários "Sem resposta" e considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Clareza nas informações prestadas** teve Nota Geral=4,82

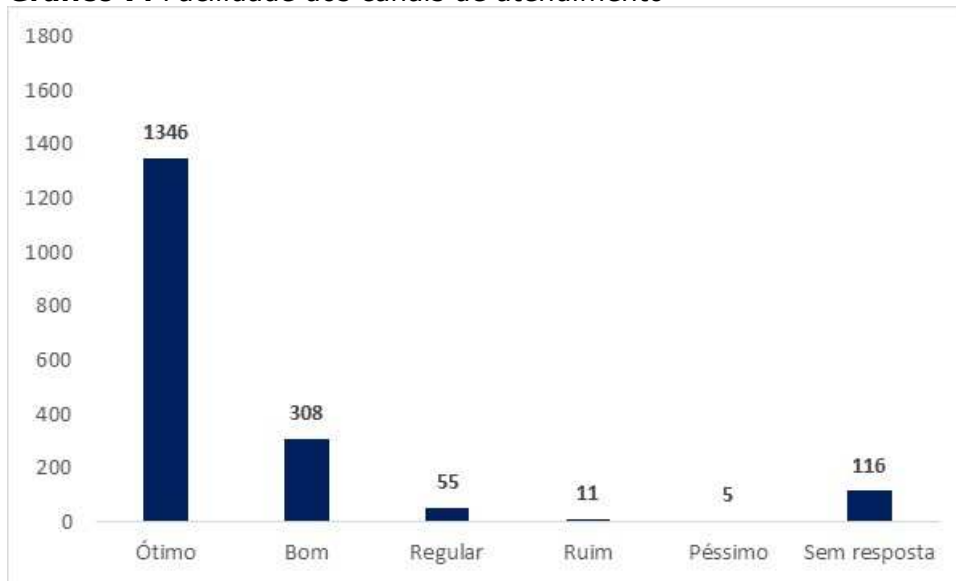
Facilidade dos canais de atendimento**Tabela 8:** Facilidade dos canais de atendimento por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	188	46	4	-	-	8	246
Brasília I	40	7	1	-	-	2	50
Brasília II	9	3	-	1	-	-	13
Brazlândia	40	8	-	-	-	4	52
Ceilândia	260	61	14	1	1	31	368
CEPS	37	9	4	-	-	1	51
Gama	29	6	2	-	-	4	41
NCAP	13	-	-	-	-	-	13
Ouvidoria	164	45	11	3	3	3	229
Paranoá	68	10	3	1	-	8	90
Planaltina	62	19	-	1	-	10	92
PROREG	1	2	1	-	-	-	4
Recanto das Emas	8	5	-	-	-	3	16
Samambaia	65	20	2	-	1	12	100
Santa Maria	18	6	2	-	-	3	29
São Sebastião	62	10	1	-	-	10	83
Sobradinho	130	23	3	2	-	7	165
Taguatinga	152	28	7	2	-	10	199
Total	1.346	308	55	11	5	116	1.841

Tabela 9: Facilidade dos canais de atendimento

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.346	77,67%	77,67%
Bom	308	17,77%	95,44%
Regular	55	3,17%	98,62%
Ruim	11	0,63%	99,25%
Péssimo	5	0,29%	100%
Total	1.725	100%	-

Nota Geral=4,73

Gráfico 7: Facilidade dos canais de atendimento

Retirando os formulários "Sem resposta" e considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Facilidade dos canais de atendimento** teve Nota Geral=4,73

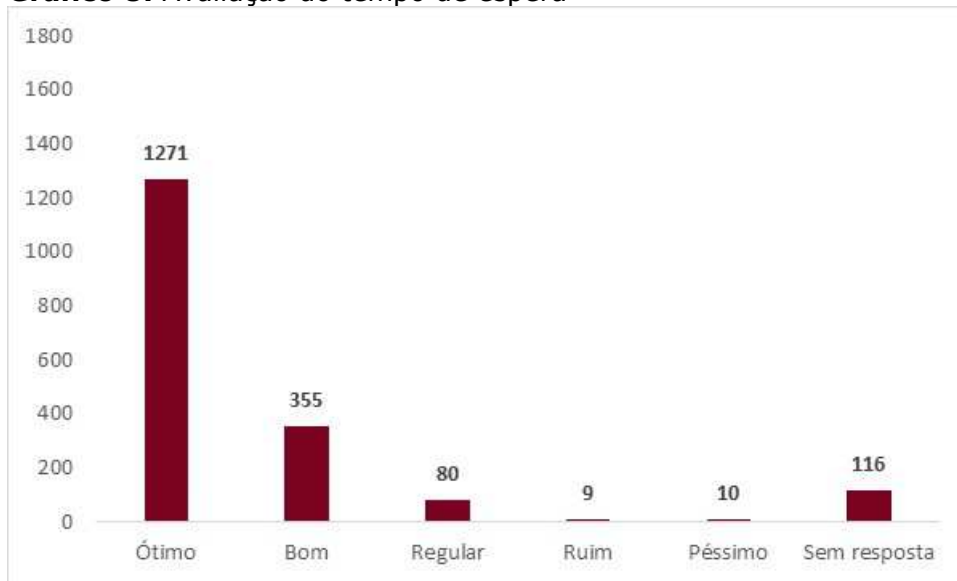
Tempo de espera**Tabela 10:** Avaliação do tempo de espera por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	184	40	7	-	-	15	246
Brasília I	37	10	-	1	-	2	50
Brasília II	10	2	1	-	-	-	13
Brazlândia	38	8	4	-	-	2	52
Ceilândia	215	84	33	2	3	31	368
CEPS	38	8	-	-	1	4	51
Gama	32	6	-	-	-	3	41
NCAP	13	-	-	-	-	-	13
Ouvidoria	168	39	11	4	4	3	229
Paranoá	73	15	2	-	-	-	90
Planaltina	61	20	2	-	-	9	92
PROREG	-	3	-	-	1	-	4
Recanto das Emas	8	5	-	-	-	3	16
Samambaia	57	22	7	-	1	13	100
Santa Maria	15	9	1	-	-	4	29
São Sebastião	55	16	3	-	-	9	83
Sobradinho	128	28	2	-	-	7	165
Taguatinga	139	40	7	2	-	11	199
Total	1.271	355	80	9	10	116	1.841

Tabela 11: Tempo de espera

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.271	73,68%	73,68%
Bom	355	20,58%	94,26%
Regular	80	4,64%	98,90%
Ruim	9	0,52%	99,42%
Péssimo	10	0,58%	100%
Total	1.725	100%	-

Nota Geral=4,66

Gráfico 8: Avaliação do tempo de espera

Retirando os formulários "Sem resposta" e considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Tempo de espera** teve Nota Geral=4,66

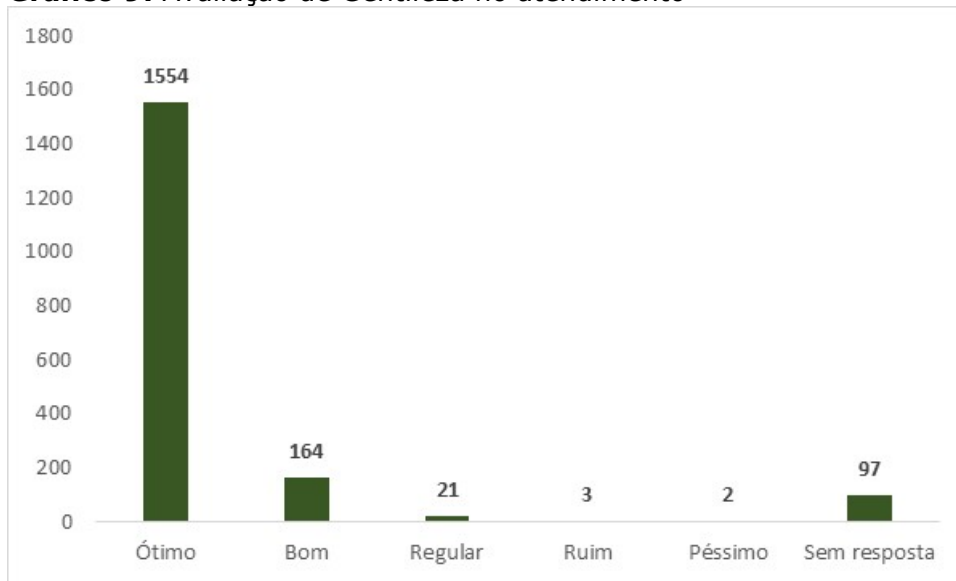
Gentileza no atendimento**Tabela 12:** Avaliação de Gentileza no atendimento por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	216	19	3	-	-	8	246
Brasília I	42	6	-	-	-	2	50
Brasília II	12	-	1	-	-	-	13
Brazlândia	44	5	-	-	-	3	52
Ceilândia	302	35	3	-	2	26	368
CEPS	46	4	-	-	-	1	51
Gama	34	3	-	-	-	4	41
NCAP	13	-	-	-	-	-	13
Ouvidoria	180	36	7	2	-	4	229
Paranoá	84	6	-	-	-	-	90
Planaltina	74	10	-	-	-	8	92
PROREG	4	-	-	-	-	-	4
Recanto das Emas	12	-	1	-	-	3	16
Samambaia	75	12	1	-	-	12	100
Santa Maria	23	2	-	-	-	4	29
São Sebastião	69	4	2	-	-	8	83
Sobradinho	146	12	-	-	-	7	165
Taguatinga	178	10	3	1	-	7	199
Total	1.554	164	21	3	2	97	1.841

Tabela 13: Gentileza no atendimento

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.554	89,11%	89,11%
Bom	164	9,40%	98,51%
Regular	21	1,20%	99,71%
Ruim	3	0,17%	99,89%
Péssimo	2	0,11%	100%
Total	1.744	100%	-

Nota Geral=4,87

Gráfico 9: Avaliação de Gentileza no atendimento

Retirando os formulários "Sem resposta" e considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Gentileza no atendimento** teve Nota Geral=4,87

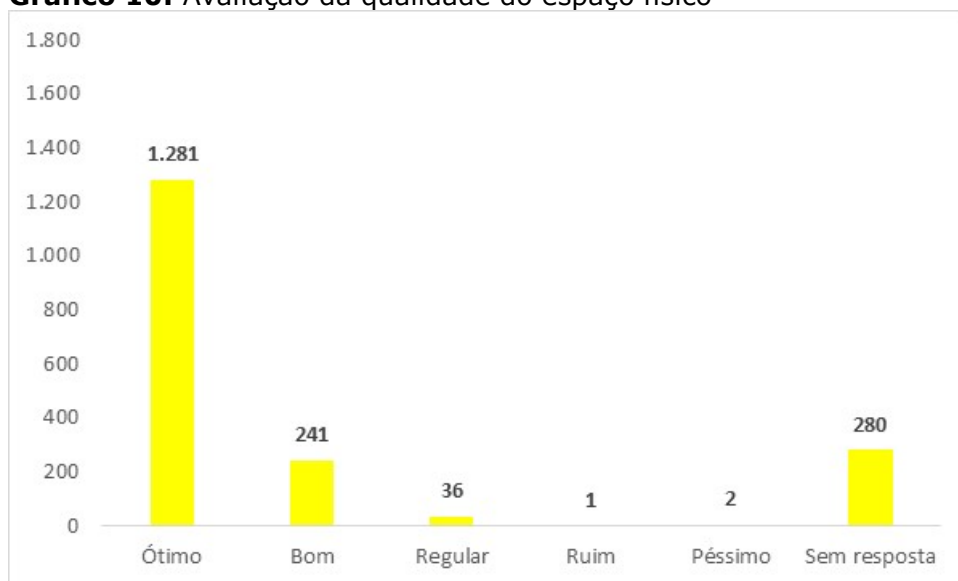
Qualidade do espaço físico**Tabela 14:** Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	167	34	2	-	-	43	246
Brasília I	40	3	-	-	-	7	50
Brasília II	6	2	1	-	-	4	13
Brazlândia	41	7	-	-	-	4	52
Ceilândia	256	55	7	1	2	47	368
CEPs	40	6	1	-	-	4	51
Gama	29	6	-	-	-	6	41
NCAP	12	-	-	-	-	1	13
Ouvidoria	118	31	13	-	-	67	229
Paranoá	83	7	-	-	-	-	90
Planaltina	71	12	-	-	-	9	92
PROREG	2	2	-	-	-	-	4
Recanto das Emas	4	5	-	-	-	7	16
Samambaia	61	15	2	-	-	22	100
Santa Maria	21	1	2	-	-	5	29
São Sebastião	61	5	2	-	-	15	83
Sobradinho	123	27	4	-	-	11	165
Taguatinga	146	23	2	-	-	28	199
Total	1.281	241	36	1	2	280	1.841

Tabela 15: Avaliação da Qualidade do espaço físico

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.281	82,06%	82,06%
Bom	241	15,44%	97,50%
Regular	36	2,31%	99,81%
Ruim	1	0,06%	99,87%
Péssimo	2	0,13%	100%
Total	1.561	100%	-

Nota Geral=4,79

Gráfico 10: Avaliação da qualidade do espaço físico

Retirando os formulários "Sem resposta" e considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Qualidade do espaço físico** teve Nota Geral=4,79

Resumo

A tabela 14 abaixo traz um resumo das notas gerais dos itens avaliados no formulário:

Tabela 14 – Nota geral dos itens (de 1 a 5)

Item	Nota Geral
Avaliação do atendimento	4,85
Clareza nas informações prestadas	4,82
Facilidade nos canais de atendimento	4,73
Tempo de espera	4,66
Gentileza no atendimento	4,87
Qualidade do espaço físico	4,79

Na avaliação da **ajuda da solução do problema**, aproximadamente 97,9% dos formulários avaliaram como “Sim” ou “Em parte”. Por outro lado, apenas aproximadamente 2,1% dos formulários avaliaram como “Não”, conforme Tabela 5 da página 7.

APÊNDICE



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Pesquisa de Satisfação
Atendimento do MPDFT

Avalie o atendimento do MPDFT

* Obrigatória

1. Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT? *

- ☐ 😄 Ótimo
☐ 😊 Bom
☐ 😐 Regular
☐ 😞 Ruim
☐ ☹️ Péssimo

2. O atendimento ajudou na resolução do seu problema? *

- ☐ ☒ Sim
☐ ⚠️ Em parte
☐ ☹️ Não

3. Ajude-nos a aprimorar o nosso trabalho. O que você acha que poderia melhorar?

☐ 😄 Ótimo
 ☐ 😊 Bom
 ☐ 😐 Regular
 ☐ 😞 Ruim
 ☐ ☹️ Péssimo

Clareza nas
informações
prestadas

☐
 ☐
 ☐
 ☐
 ☐

Facilidade
dos canais de
atendimento

☐
 ☐
 ☐
 ☐
 ☐

Tempo de espera

☐
 ☐
 ☐
 ☐
 ☐

Gentileza
no atendimento

☐
 ☐
 ☐
 ☐
 ☐

Qualidade do
espaço físico
(em caso de
atendimento
presencial)

☐☐☐☐☐

4. Deixe o seu comentário ou sugestão:

5. Gostaria de deixar os seus dados para contato? Em caso positivo, esclarecemos que os dados serão utilizados exclusivamente para prestar informações adicionais ou apresentar resposta a eventual solicitação. Este uso respeitará os termos de uso e a política de privacidade do MPDFT e a Lei Geral de Proteção de Dados. *

- ☐ Autorizo o registro dos meus dados
- ☐ Não autorizo o registro dos meus dados