

RELATÓRIO DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

Atendimento ao Público no MPDFT

Agosto/2023 a Janeiro/2024

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

RUY REIS CARVALHO NETO



Secretaria de
Planejamento



ELABORAÇÃO

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO – SECPLAN

José Joaquim Vieira de Araújo

ASSESSORIA DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Marcus Vinicius Teixeira Borba

René Mallet Raupp

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 01/8/2023 e 31/1/2024 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.

Resultados

Tabela 1: Formulários coletados por Local – agosto de 2023 a janeiro de 2024

Local	Eletrônico	Físico	Total	%
Águas Claras	105	8	113	7,59%
Brasília I	76	3	79	5,31%
Brasília II	4	-	4	0,27%
Brazlândia	42	3	45	3,02%
Ceilândia	158	120	278	18,68%
CEPS	23	12	35	2,35%
Gama	2	-	2	0,13%
NCAP	2	-	2	0,13%
Ouvidoria	339	-	339	22,78%
Paranoá	23	107	130	8,74%
Planaltina	134	-	134	9,01%
PROREG	3	-	3	0,20%
Recanto das Emas	-	-	-	-
Samambaia	10	28	38	2,55%
Santa Maria	-	-	-	-
São Sebastião	9	59	68	4,57%
Sobradinho	63	-	63	4,23%
Taguatinga	43	112	155	10,42%
Total	1.036	452	1.488	100%

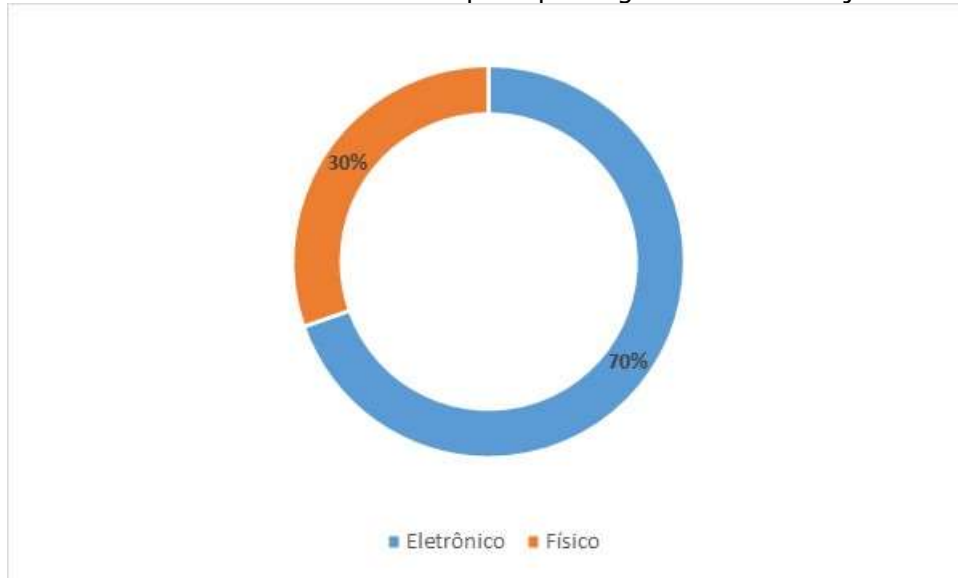
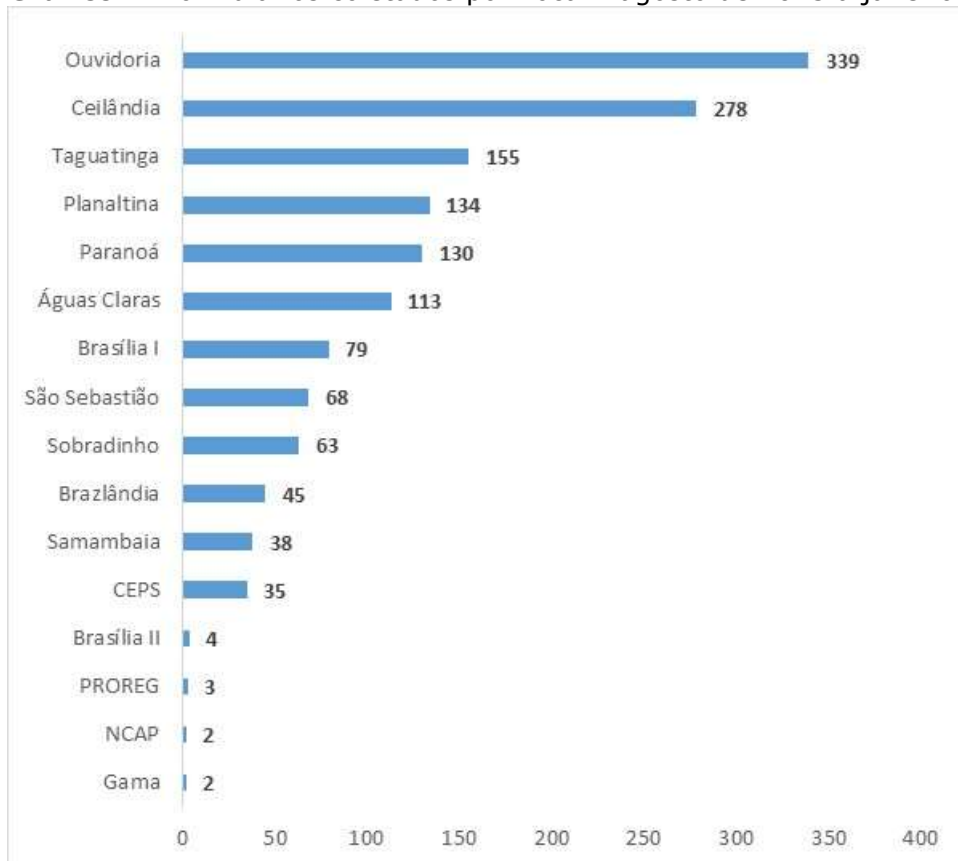
Gráfico 1: Formulários coletados por tipo - agosto de 2023 a janeiro de 2024**Gráfico 2:** Formulários coletados por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Tabela 2: Formulários coletados por Local – fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Local	Eletrônico	Físico	Total	%
Águas Claras	351	8	359	10,78%
Brasília I	99	30	129	3,88%
Brasília II	17	0	17	0,51%
Brazlândia	82	15	97	2,91%
Ceilândia	364	282	646	19,41%
CEPS	59	27	86	2,58%
Gama	33	10	43	1,29%
NCAP	7	8	15	0,45%
Ouvidoria	568	0	568	17,06%
Paranoá	42	178	220	6,61%
Planaltina	226	0	226	6,79%
PROREG	7	0	7	0,21%
Recanto das Emas	16	0	16	0,48%
Samambaia	75	63	138	4,15%
Santa Maria	29	0	29	0,87%
São Sebastião	58	93	151	4,54%
Sobradinho	228	0	228	6,85%
Taguatinga	126	228	354	10,63%
Total	2.387	942	3.329	100%

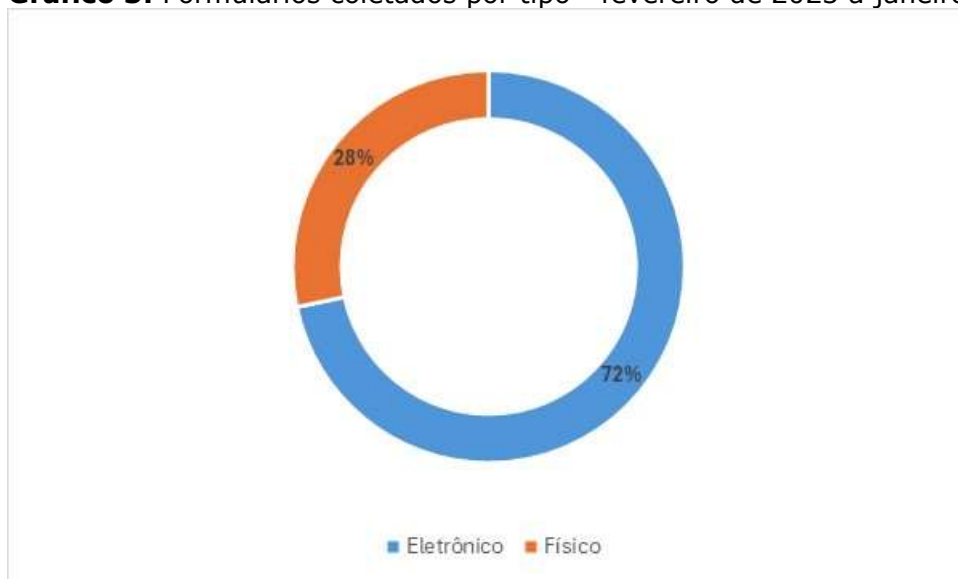
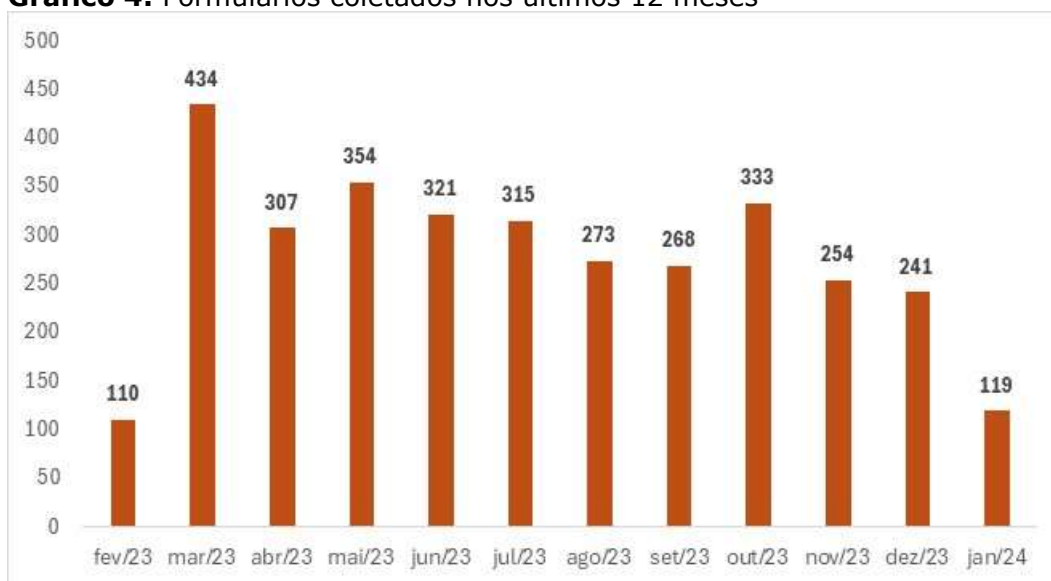
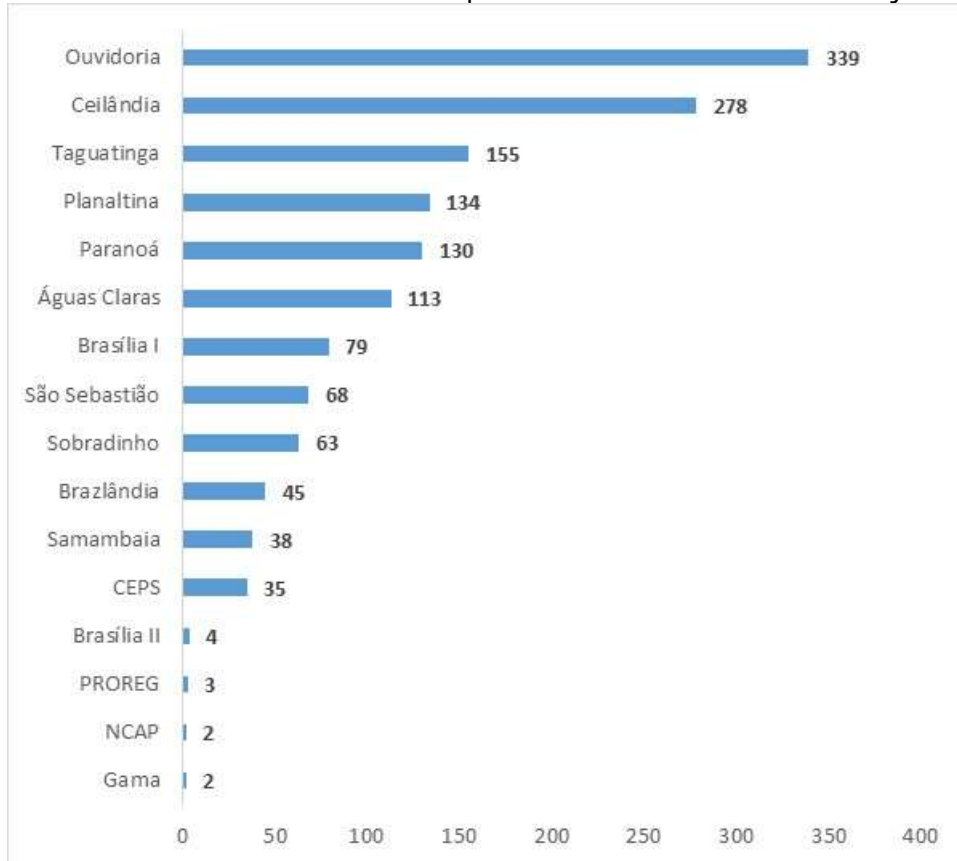
Gráfico 3: Formulários coletados por tipo - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024**Gráfico 4:** Formulários coletados nos últimos 12 meses

Gráfico 5: Formulários coletados por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

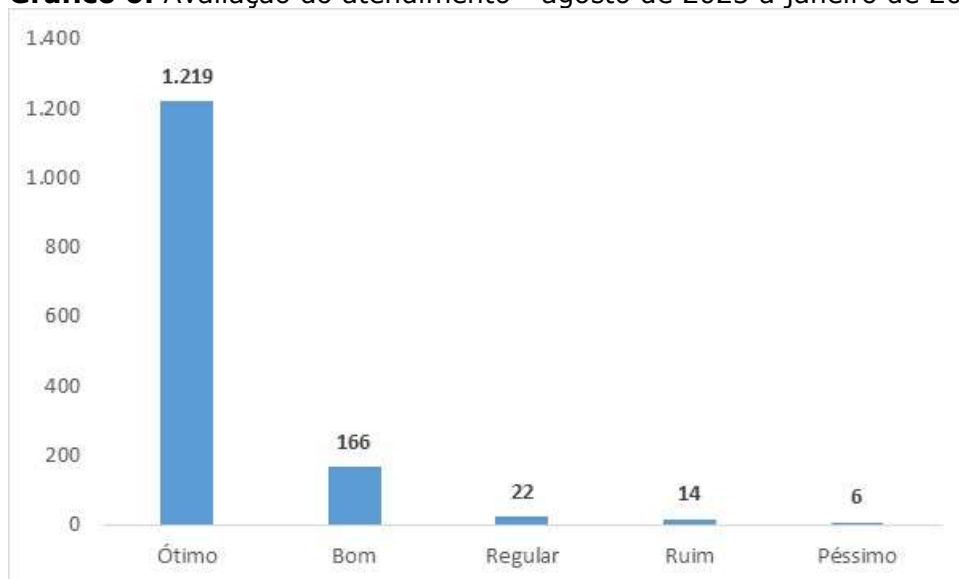
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?**Tabela 3:** Avaliação do atendimento por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	91	21	1	-	-	-	113
Brasília I	72	4	1	2	-	-	79
Brasília II	4	-	-	-	-	-	4
Brazlândia	38	3	1	-	-	3	45
Ceilândia	224	28	2	1	2	21	278
CEPS	30	2	1	-	-	2	35
Gama	2	-	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	271	41	15	9	3	-	339
Paranoá	99	16	-	-	1	14	130
Planaltina	113	20	-	1	-	-	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	31	1	-	-	-	6	38
São Sebastião	56	4	-	-	-	8	68
Sobradinho	54	9	-	-	-	-	63
Taguatinga	129	17	1	1	-	7	155
Total	1.219	166	22	14	6	61	1.488

Tabela 4: Avaliação do atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.219	85,42%	85,42%
Bom	166	11,63%	97,06%
Regular	22	1,54%	98,60%
Ruim	14	0,98%	99,58%
Péssimo	6	0,42%	100%
Total	1.427	100%	-

Nota Geral=4,81

Gráfico 6: Avaliação do atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,81 no período de agosto de 2023 a janeiro de 2024.

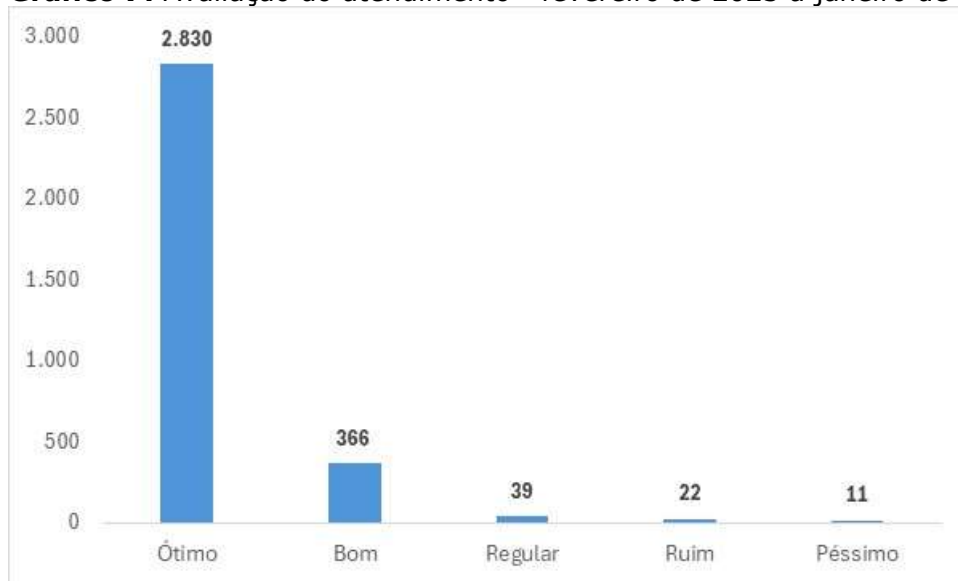
Tabela 5: Avaliação do atendimento por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	315	42	2	-	-	-	359
Brasília I	118	8	1	2	-	-	129
Brasília II	16	-	1	-	-	-	17
Brazlândia	84	9	1	-	-	3	97
Ceilândia	553	63	4	2	3	21	646
CEPS	74	8	2	-	-	2	86
Gama	40	3	-	-	-	-	43
NCAP	15	-	-	-	-	-	15
Ouvidoria	452	76	20	13	7	-	568
Paranoá	178	26	1	-	1	14	220
Planaltina	192	33	-	1	-	-	226
PROREG	7	-	-	-	-	-	7
Recanto das Emas	14	2	-	-	-	-	16
Samambaia	112	18	1	1	-	6	138
Santa Maria	21	8	-	-	-	0	29
São Sebastião	132	10	1	-	-	8	151
Sobradinho	204	21	3	-	-	0	228
Taguatinga	303	39	2	3	-	7	354
Total	2.830	366	39	22	11	61	3.329

Tabela 6: Avaliação do atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.830	86,60%	86,60%
Bom	366	11,20%	97,80%
Regular	39	1,19%	98,99%
Ruim	22	0,67%	99,66%
Péssimo	11	0,34%	100%
Total	3.268	100%	-

Nota Geral=4,83

Gráfico 7: Avaliação do atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

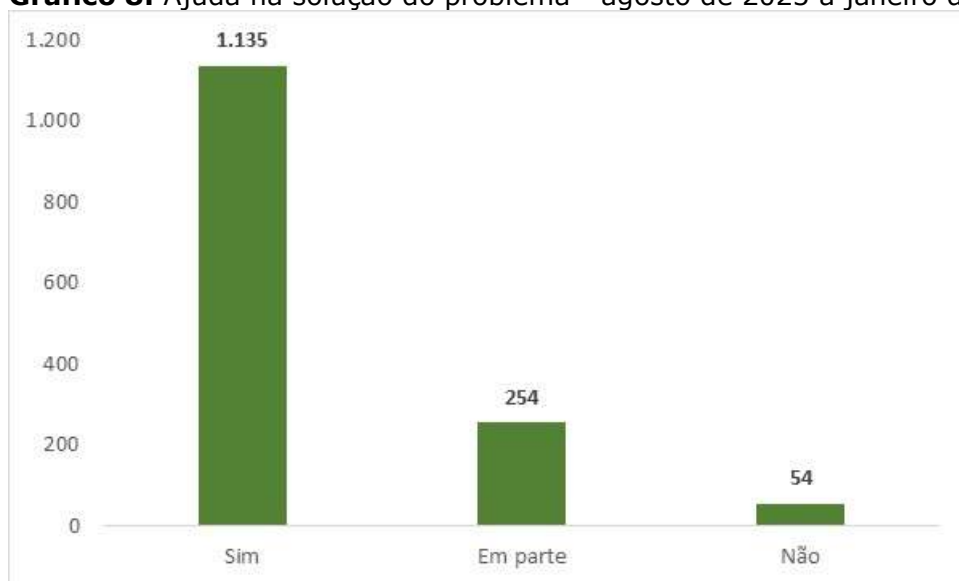
Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,83 no período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024.

O atendimento ajudou na solução do seu problema?**Tabela 7:** Ajuda na solução do problema por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Águas Claras	99	12	1	1	113
Brasília I	61	13	5	-	79
Brasília II	3	1	-	-	4
Brazlândia	34	8	-	3	45
Ceilândia	219	39	4	16	278
CEPS	28	7	-	-	35
Gama	1	1	-	-	2
NCAP	1	1	-	-	2
Ouvidoria	182	119	38	-	339
Paranoá	108	16	2	4	130
Planaltina	125	7	2	-	134
PROREG	3	-	-	-	3
Samambaia	31	1	-	6	38
São Sebastião	56	6	-	6	68
Sobradinho	59	4	-	-	63
Taguatinga	125	19	2	9	155
Total	1.135	254	54	45	1.488

Tabela 8: Ajuda na solução do problema - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Sim	1.135	78,66%	78,66%
Em parte	254	17,60%	96,26%
Não	54	3,74%	100%
Total	1.443	100%	-

Gráfico 8: Ajuda na solução do problema - agosto de 2023 a janeiro de 2024

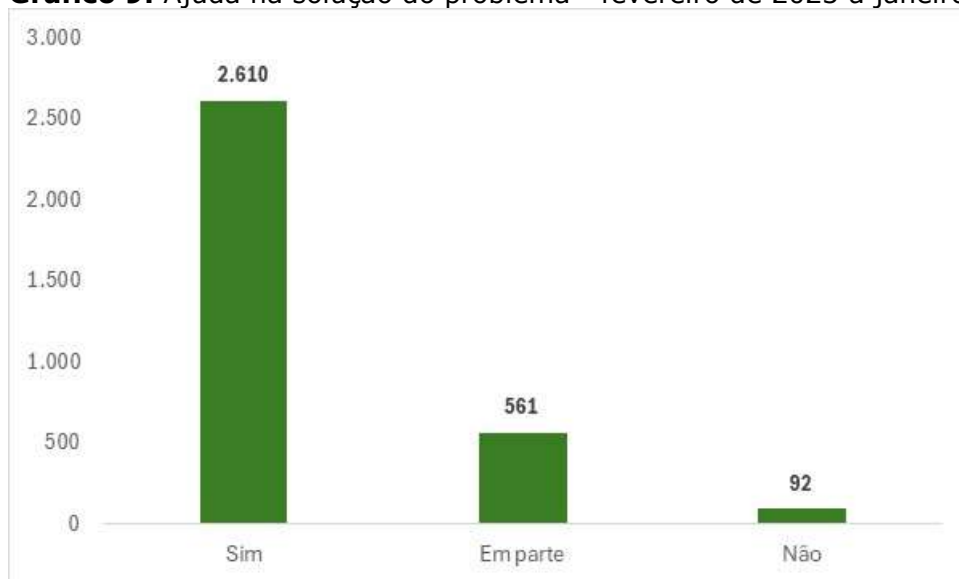
Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, aproximadamente 96,26% dos formulários avaliaram como "Sim" ou "Em parte". Por outro lado, apenas aproximadamente 3,74% dos formulários avaliaram como "Não".

Tabela 9: Ajuda na solução do problema por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Águas Claras	321	35	2	1	359
Brasília I	101	23	5	-	129
Brasília II	12	5	-	-	17
Brazlândia	74	19	-	4	97
Ceilândia	533	82	7	24	646
CEPS	67	18	-	1	86
Gama	40	3	-	-	43
NCAP	13	2	-	-	15
Ouvidoria	286	220	62	-	568
Paranoá	178	28	3	11	220
Planaltina	205	19	2	-	226
PROREG	5	1	1	-	7
Recanto das Emas	14	2	-	-	16
Samambaia	122	7	2	7	138
Santa Maria	22	6	1	-	29
São Sebastião	130	15	-	6	151
Sobradinho	206	20	2	-	228
Taguatinga	281	56	5	12	354
Total	2.610	561	92	66	3.329

Tabela 10: Ajuda na solução do problema - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Sim	2.610	79,99%	79,99%
Em parte	561	17,19%	97,18%
Não	92	2,82%	100%
Total	2.263	100%	-

Gráfico 9: Ajuda na solução do problema - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, aproximadamente 97,18% dos formulários avaliaram como "Sim" ou "Em parte". Por outro lado, apenas aproximadamente 2,82% dos formulários avaliaram como "Não".

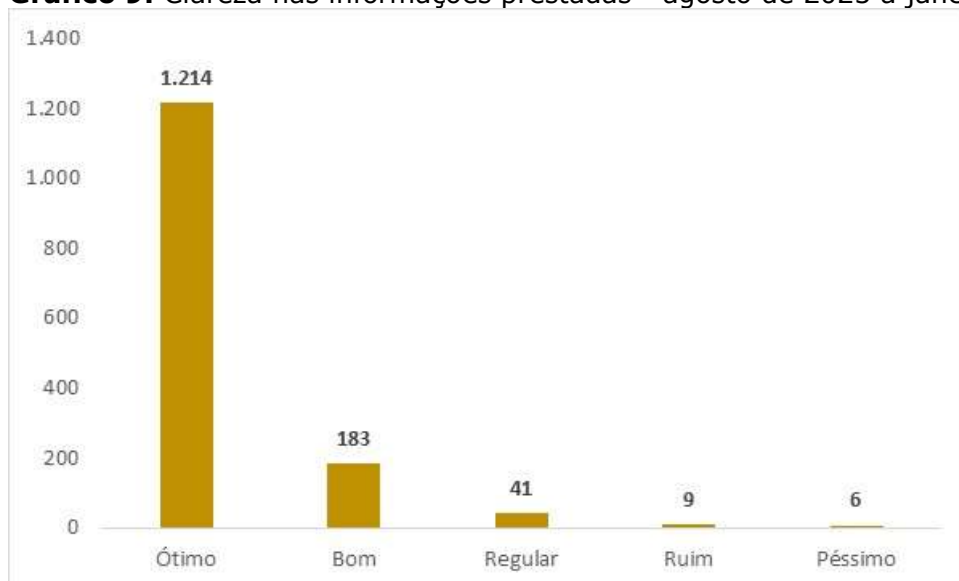
Clareza nas informações prestadas**Tabela 11:** Clareza nas informações prestadas por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	94	18	1	-	-	-	113
Brasília I	68	7	1	2	1	-	79
Brasília II	3	1	-	-	-	-	4
Brazlândia	34	5	2	-	-	4	45
Ceilândia	227	35	4	1	1	10	278
CEPS	29	4	2	-	-	-	35
Gama	2	-	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	248	54	27	5	4	1	339
Paranoá	108	14	1	-	-	7	130
Planaltina	117	15	1	-	-	1	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	30	3	-	-	-	5	38
São Sebastião	60	4	-	-	-	4	68
Sobradinho	57	6	-	-	-	-	63
Taguatinga	132	17	2	1	-	3	155
Total	1.214	183	41	9	6	35	1.488

Tabela 12: Clareza nas informações prestadas - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.214	83,55%	83,55%
Bom	183	12,59%	96,15%
Regular	41	2,82%	98,97%
Ruim	9	0,62%	99,59%
Péssimo	6	0,41%	100%
Total	1.453	100%	-

Nota Geral=4,78

Gráfico 9: Clareza nas informações prestadas - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, 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=4,78

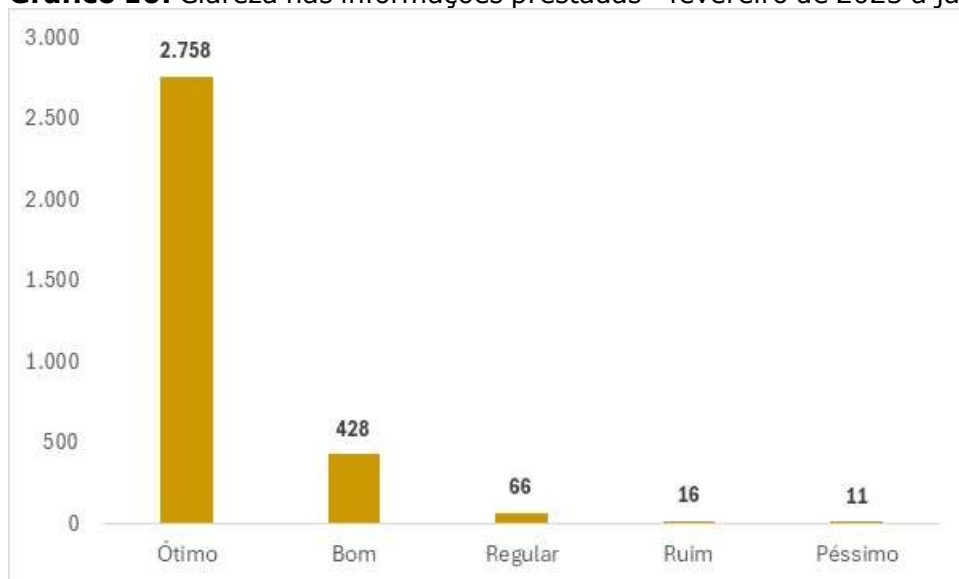
Tabela 13: Clareza nas informações prestadas por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	311	43	5	-	-	-	359
Brasília I	110	15	1	2	1	-	129
Brasília II	14	3	-	-	-	-	17
Brazlândia	77	12	2	-	-	6	97
Ceilândia	547	75	7	1	3	13	646
CEPS	72	11	2	1	-	-	86
Gama	36	7	-	-	-	-	43
NCAP	15	-	-	-	-	-	15
Ouvidoria	415	98	37	10	6	2	568
Paranoá	186	24	1	-	1	8	220
Planaltina	193	30	1	-	-	2	226
PROREG	4	3	-	-	-	-	7
Recanto das Emas	10	6	-	-	-	-	16
Samambaia	111	18	1	-	-	8	138
Santa Maria	25	3	1	-	-	-	29
São Sebastião	135	9	2	-	-	5	151
Sobradinho	199	26	2	1	-	-	228
Taguatinga	298	45	4	1	-	6	354
Total	2.758	428	66	16	11	50	3.329

Tabela 14: Clareza nas informações prestadas - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.758	84,11%	84,11%
Bom	428	13,05%	97,16%
Regular	66	2,01%	99,18%
Ruim	16	0,49%	99,66%
Péssimo	11	0,34%	100%
Total	3.279	100%	-

Nota Geral=4,80

Gráfico 10: Clareza nas informações prestadas - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, 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=4,80

Facilidade dos canais de atendimento**Tabela 15:** Facilidade dos canais de atendimento por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

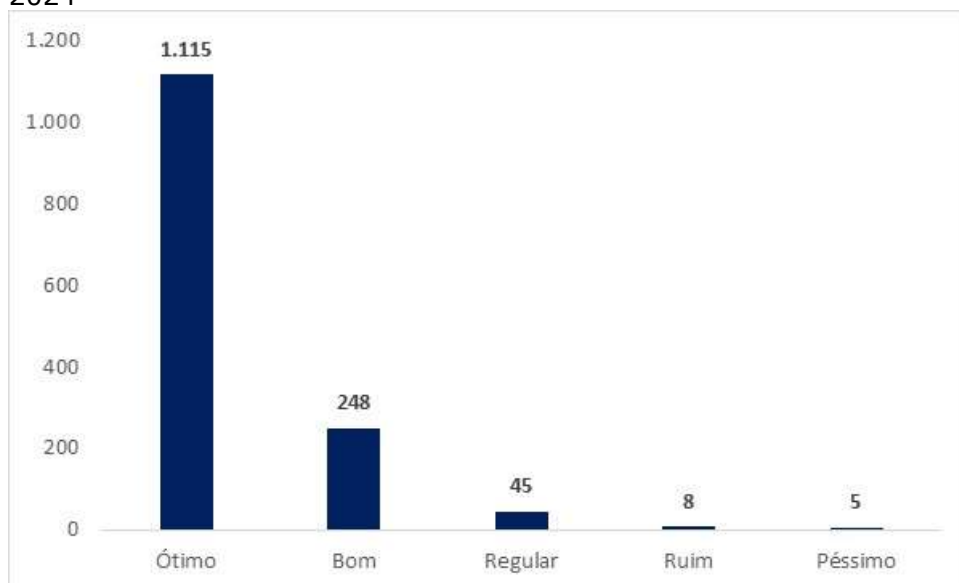
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	85	20	2	-	-	6	113
Brasília I	59	15	-	2	1	2	79
Brasília II	2	2	-	-	-	-	4
Brazlândia	31	8	1	-	-	5	45
Ceilândia	194	54	10	1	1	18	278
CEPS	29	3	2	-	-	1	35
Gama	2	-	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	257	50	23	3	3	3	339
Paranoá	98	18	2	-	-	12	130
Planaltina	102	29	-	1	-	2	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	26	6	1	-	-	5	38
São Sebastião	56	7	-	-	-	5	68
Sobradinho	51	11	-	-	-	1	63
Taguatinga	118	25	4	1	-	7	155
Total	1.115	248	45	8	5	67	1.488

Tabela 16: Facilidade dos canais de atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.115	77,67%	77,67%
Bom	248	17,77%	95,44%
Regular	45	3,17%	98,62%
Ruim	8	0,63%	99,25%
Péssimo	5	0,29%	100%
Total	1.421	100%	-

Nota Geral=4,73

Gráfico 11: Facilidade dos canais de atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, 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

Tabela 17: Facilidade dos canais de atendimento por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

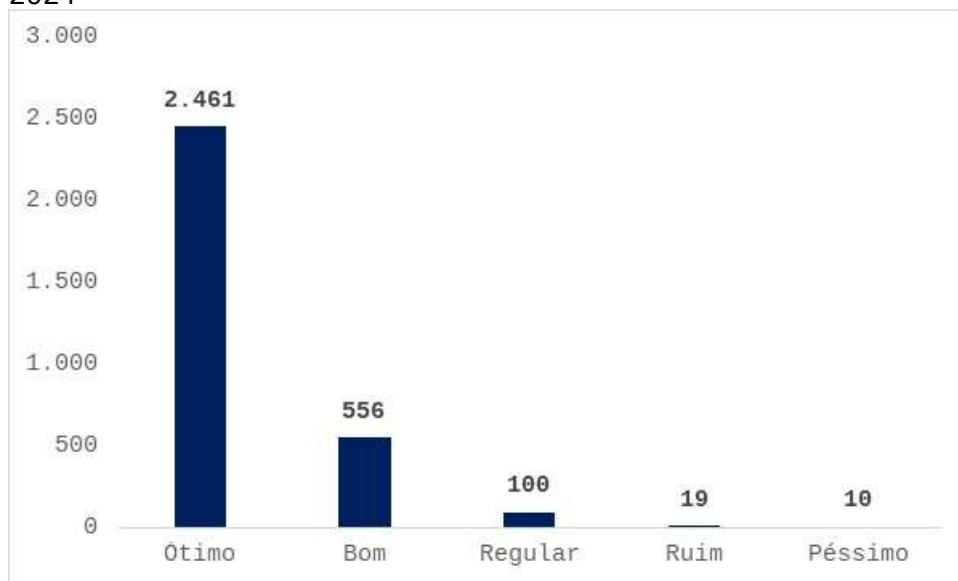
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	273	66	6	-	-	14	359
Brasília I	99	22	1	2	1	4	129
Brasília II	11	5	-	1	-	-	17
Brazlândia	71	16	1	-	-	9	97
Ceilândia	454	115	24	2	2	49	646
CEPS	66	12	6	-	-	2	86
Gama	31	6	2	-	-	4	43
NCAP	15	-	-	-	-	-	15
Ouvidoria	421	95	34	6	6	6	568
Paranoá	166	28	5	1	-	20	220
Planaltina	164	48	0	2	-	12	226
PROREG	4	2	1	-	-	-	7
Recanto das Emas	8	5	-	-	-	3	16
Samambaia	91	26	3	-	1	17	138
Santa Maria	18	6	2	-	-	3	29
São Sebastião	118	17	1	-	-	15	151
Sobradinho	181	34	3	2	-	8	228
Taguatinga	270	53	11	3	-	17	354
Total	2.461	556	100	19	10	183	3.329

Tabela 18: Facilidade dos canais de atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.461	78,23%	78,23%
Bom	556	17,67%	95,90%
Regular	100	3,18%	99,08%
Ruim	19	0,60%	99,68%
Péssimo	10	0,32%	100%
Total	3.146	100%	-

Nota Geral=4,73

Gráfico 12: Facilidade dos canais de atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, 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

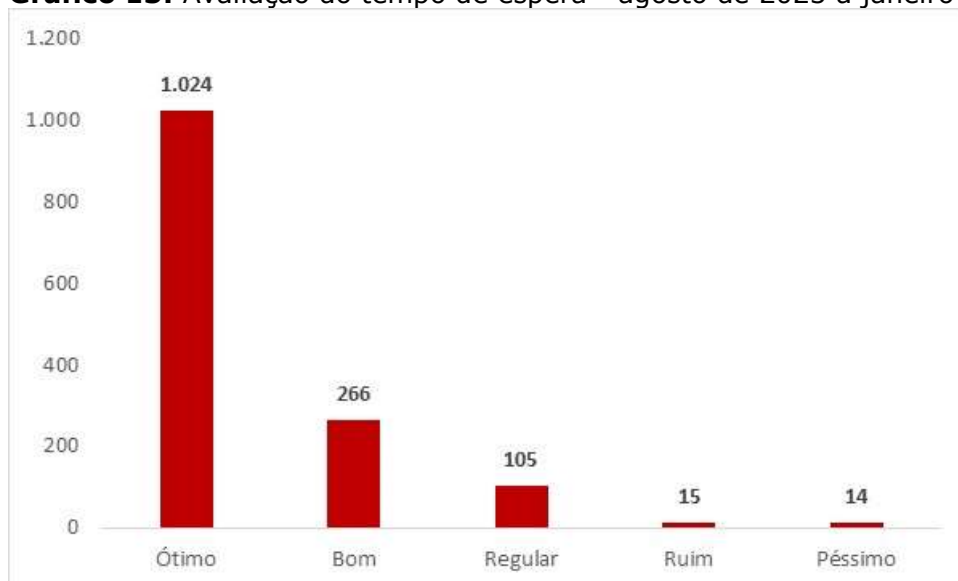
Tempo de espera**Tabela 19:** Avaliação do tempo de espera por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	86	20	2	-	-	5	113
Brasília I	59	13	1	1	4	1	79
Brasília II	3	-	1	-	-	-	4
Brazlândia	28	8	5	-	-	4	45
Ceilândia	161	58	33	5	4	17	278
CEPS	28	4	2	-	-	1	35
Gama	1	1	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	245	56	23	3	5	7	339
Paranoá	97	14	7	2	1	9	130
Planaltina	86	28	17	1	-	2	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	25	7	1	-	-	5	38
São Sebastião	46	14	3	-	-	5	68
Sobradinho	51	10	1	-	-	1	63
Taguatinga	103	33	9	3	-	7	155
Total	1.024	266	105	15	14	64	1.488

Tabela 20: Tempo de espera - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.024	71,91%	71,91%
Bom	266	18,68%	90,59%
Regular	105	7,37%	97,96%
Ruim	15	1,05%	99,02%
Péssimo	14	0,98%	100%
Total	1.424	100%	-

Nota Geral=4,59

Gráfico 13: Avaliação do tempo de espera - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, 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=4,59

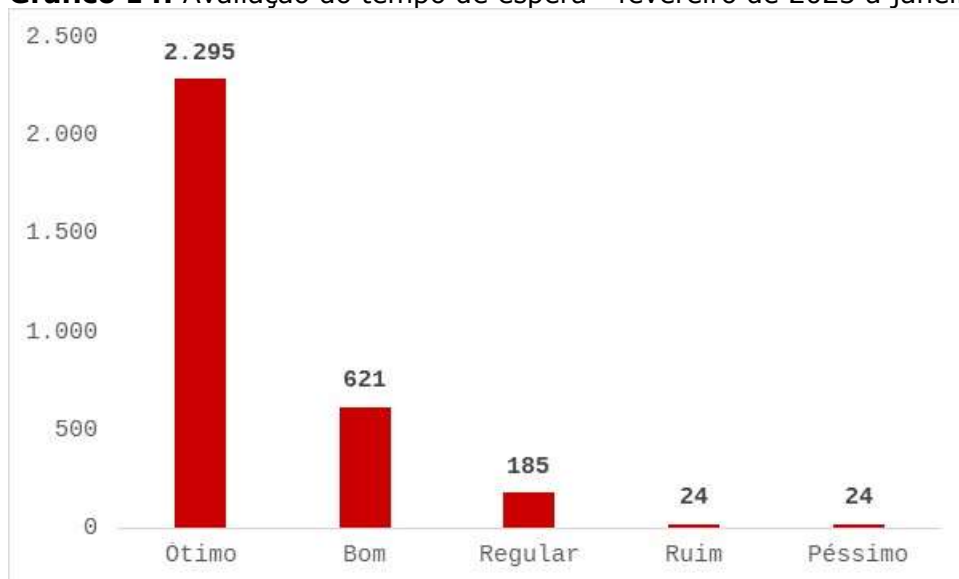
Tabela 21: Avaliação do tempo de espera por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	270	60	9	-	-	20	359
Brasília I	96	23	1	2	4	3	129
Brasília II	13	2	2	-	-	-	17
Brazlândia	66	16	9	-	-	6	97
Ceilândia	376	142	66	7	7	48	646
CEPS	66	12	2	-	1	5	86
Gama	33	7	-	-	-	3	43
NCAP	15	-	-	-	-	-	15
Ouvidoria	413	95	34	7	9	10	568
Paranoá	170	29	9	2	1	9	220
Planaltina	147	48	19	1	-	11	226
PROREG	3	3	-	-	1	-	7
Recanto das Emas	8	5	-	-	-	3	16
Samambaia	82	29	8	-	1	18	138
Santa Maria	15	9	1	-	-	4	29
São Sebastião	101	30	6	-	-	14	151
Sobradinho	179	38	3	-	-	8	228
Taguatinga	242	73	16	5	-	18	354
Total	2.295	621	185	24	24	180	3.329

Tabela 22: Tempo de espera - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.295	71,91%	71,91%
Bom	621	18,68%	90,59%
Regular	185	7,37%	97,96%
Ruim	24	1,05%	99,02%
Péssimo	24	0,98%	100%
Total	3.149	100%	-

Nota Geral=4,63

Gráfico 14: Avaliação do tempo de espera - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, 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=4,63

Gentileza no atendimento**Tabela 23:** Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

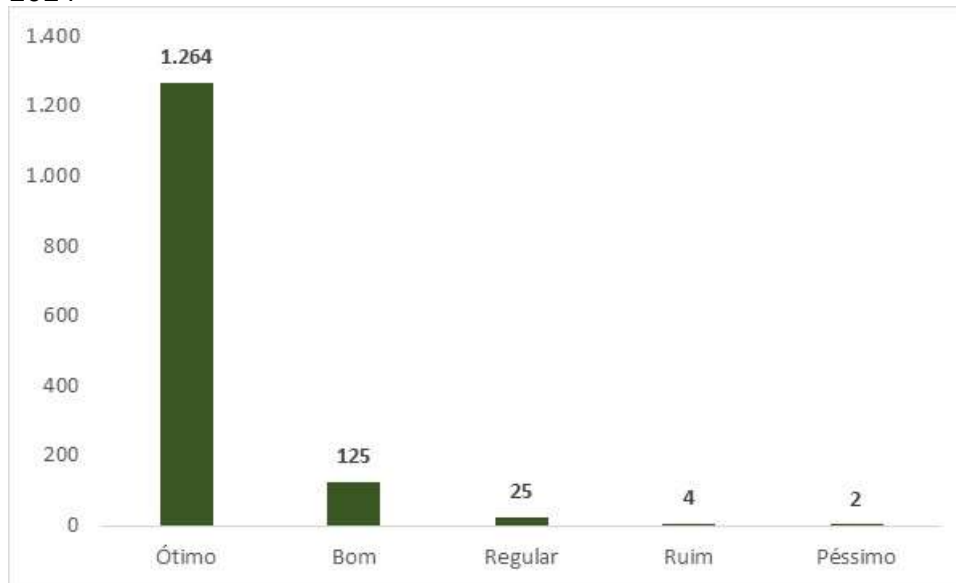
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	93	12	1	-	-	7	113
Brasília I	74	2	1	1	-	1	79
Brasília II	4	-	-	-	-	-	4
Brazlândia	37	2	1	-	-	5	45
Ceilândia	236	24	3	1	-	14	278
CEPS	31	3	1	-	-	-	35
Gama	2	-	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	269	43	17	1	2	7	339
Paranoá	111	8	-	-	-	11	130
Planaltina	118	11	-	1	-	4	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	31	1	-	-	-	6	38
São Sebastião	60	3	-	-	-	5	68
Sobradinho	59	3	-	-	-	1	63
Taguatinga	134	13	1	-	-	7	155
Total	1.264	125	25	4	2	68	1.488

Tabela 24: Gentileza no atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.264	89,11%	89,11%
Bom	125	9,40%	98,51%
Regular	25	1,20%	99,71%
Ruim	4	0,17%	99,89%
Péssimo	2	0,11%	100%
Total	1.420	100%	-

Nota Geral=4,86

Gráfico 15: Avaliação de Gentileza no atendimento - agosto de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, 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=4,86

Tabela 23: Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

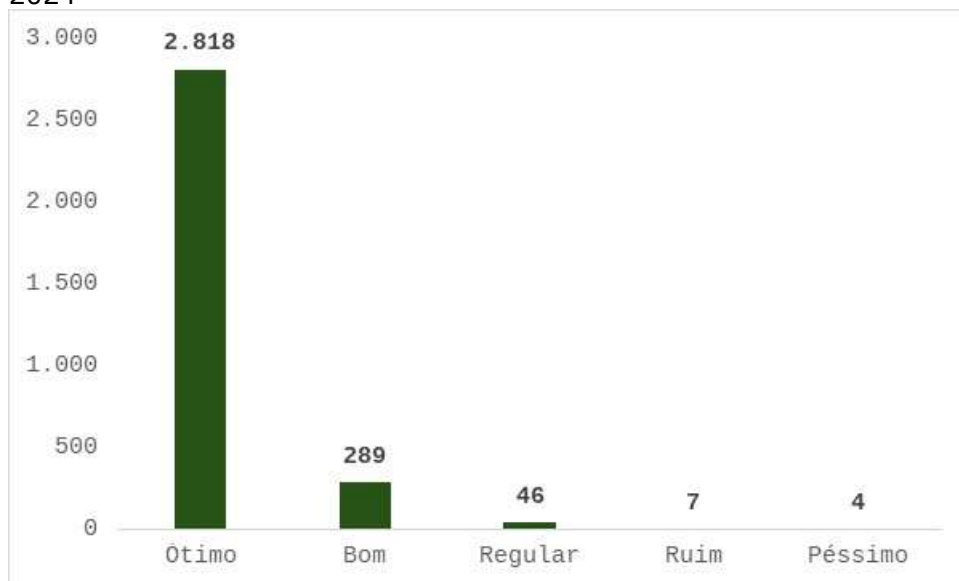
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	309	31	4	-	-	15	359
Brasília I	116	8	1	1	-	3	129
Brasília II	16	-	1	-	-	-	17
Brazlândia	81	7	1	-	-	8	97
Ceilândia	538	59	6	1	2	40	646
CEPS	77	7	1	-	-	1	86
Gama	36	3	-	-	-	4	43
NCAP	15	-	-	-	-	-	15
Ouvidoria	449	79	24	3	2	11	568
Paranoá	195	14	-	-	-	11	220
Planaltina	192	21	-	1	-	12	226
PROREG	7	-	-	-	-	-	7
Recanto das Emas	12	-	1	-	-	3	16
Samambaia	106	13	1	-	-	18	138
Santa Maria	23	2	-	-	-	4	29
São Sebastião	129	7	2	-	-	13	151
Sobradinho	205	15	-	-	-	8	228
Taguatinga	312	23	4	1	-	14	354
Total	2.818	289	46	7	4	165	3.329

Tabela 24: Gentileza no atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.818	89,06%	89,06%
Bom	289	9,13%	98,20%
Regular	46	1,45%	99,65%
Ruim	7	0,22%	99,87%
Péssimo	4	0,13%	100%
Total	3.164	100%	-

Nota Geral=4,87

Gráfico 16: Avaliação de Gentileza no atendimento - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, 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 25: Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - agosto de 2023 a janeiro de 2024

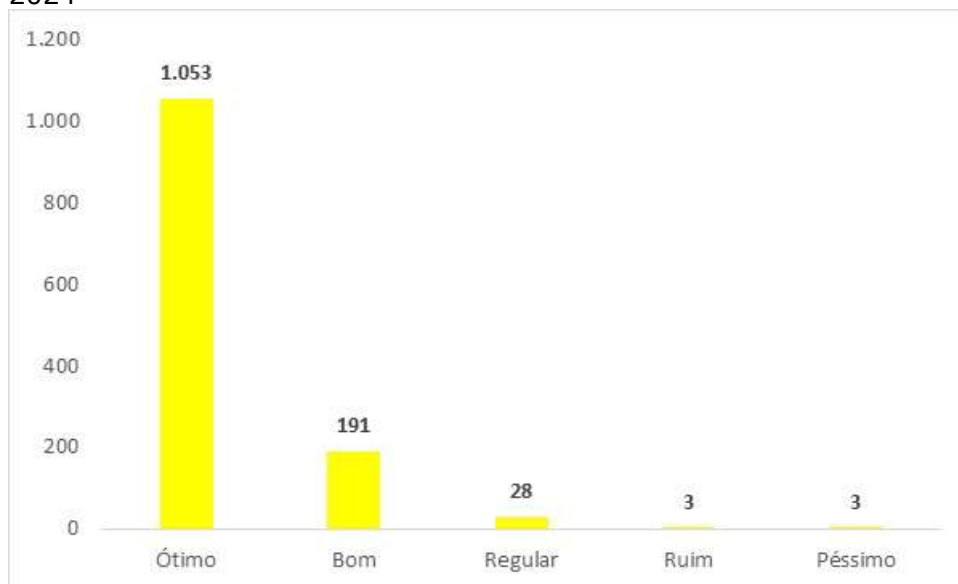
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	75	20	1	-	-	17	113
Brasília I	53	11	1	-	-	14	79
Brasília II	3	-	-	-	-	1	4
Brazlândia	31	9	1	-	-	4	45
Ceilândia	185	50	6	2	-	35	278
CEPs	30	3	-	-	-	2	35
Gama	1	1	-	-	-	-	2
NCAP	2	-	-	-	-	-	2
Ouvidoria	191	39	14	1	2	92	339
Paranoá	105	8	1	-	-	16	130
Planaltina	113	19	1	-	-	1	134
PROREG	3	-	-	-	-	-	3
Samambaia	32	-	-	-	-	6	38
São Sebastião	58	3	-	-	1	6	68
Sobradinho	44	14	2	-	-	3	63
Taguatinga	127	14	1	-	-	13	155
Total	1.053	191	28	3	3	210	1.488

Tabela 26: Avaliação da Qualidade do espaço físico - agosto de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	1.053	82,39%	82,39%
Bom	191	14,95%	97,34%
Regular	28	2,19%	99,53%
Ruim	3	0,23%	99,77%
Péssimo	3	0,23%	100%
Total	1.278	100%	-

Nota Geral=4,79

Gráfico 17: Avaliação da qualidade do espaço físico - agosto de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de agosto de 2023 a janeiro de 2024, 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

Tabela 27: Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

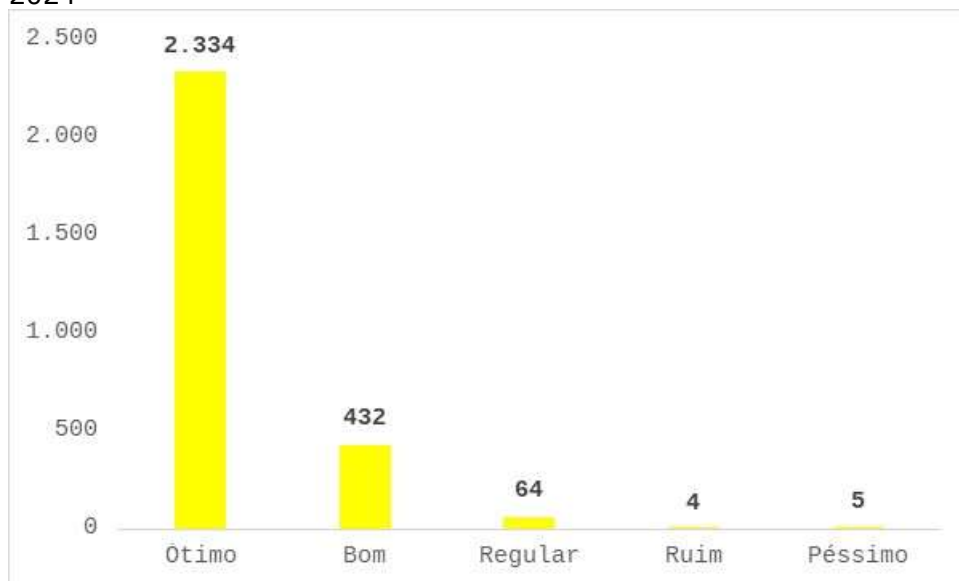
Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	242	54	3	-	-	60	359
Brasília I	93	14	1	-	-	21	129
Brasília II	9	2	1	-	-	5	17
Brazlândia	72	16	1	-	-	8	97
Ceilândia	441	105	13	3	2	82	646
CEPs	70	9	1	-	-	6	86
Gama	30	7	-	-	-	6	43
NCAP	14	-	-	-	-	1	15
Ouvidoria	309	70	27	1	2	159	568
Paranoá	188	15	1	-	-	16	220
Planaltina	184	31	1	-	-	10	226
PROREG	5	2	0	-	-	0	7
Recanto das Emas	4	5	0	-	-	7	16
Samambaia	93	15	2	-	-	28	138
Santa Maria	21	1	2	-	-	5	29
São Sebastião	119	8	2	-	1	21	151
Sobradinho	167	41	6	-	-	14	228
Taguatinga	273	37	3	-	-	41	354
Total	2.334	432	64	4	5	490	3.329

Tabela 28: Avaliação da Qualidade do espaço físico - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024

Avaliação	Total	%	Acum
Ótimo	2.334	82,21%	82,21%
Bom	432	15,22%	97,43%
Regular	64	2,25%	99,68%
Ruim	4	0,14%	99,82%
Péssimo	5	0,18%	100%
Total	2.839	100%	-

Nota Geral=4,79

Gráfico 18: Avaliação da qualidade do espaço físico - fevereiro de 2023 a janeiro de 2024



Para o período de fevereiro de 2023 a janeiro de 2024, 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

As tabelas 29 e 30 abaixo trazem um resumo das notas gerais dos itens avaliados no formulário comparando com o período anterior:

Tabela 29 – Nota geral dos itens (de 1 a 5)

Item	Fev 23 a Jul 23	Ago 23 a Jan 24	Variação
Avaliação do atendimento	4,85	4,81	-0,8%
Clareza nas informações prestadas	4,82	4,78	-0,8%
Facilidade nos canais de atendimento	4,73	4,73	-
Tempo de espera	4,66	4,59	-1,5%
Gentileza no atendimento	4,87	4,86	-0,2%
Qualidade do espaço físico	4,79	4,79	-

Na comparação dos períodos de cada avaliação, as notas em geral permaneceram praticamente estáveis com pequenas quedas (queda máxima de 1,5%).

Tabela 30 – Nota geral dos itens (de 1 a 5)

Item	Fev 23 a Jan 24
Avaliação do atendimento	4,83
Clareza nas informações prestadas	4,80
Facilidade nos canais de atendimento	4,73
Tempo de espera	4,63
Gentileza no atendimento	4,87
Qualidade do espaço físico	4,79

Em 28/02/2024

Marcus Vinicius T. Borba

Analista do MPU / Apoio Técnico Administrativo / Estatística

Auxiliar Técnico I - ATInf/SECPLAN

Mat. 5379-1

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