

RELATÓRIO DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

Atendimento ao Público no MPDFT

Fevereiro a Julho de 2024

Resultados Gerais

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

René Mallet Raupp

ASSESSORIA DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - MPDFT

Promotora de Justiça Dra. Thaise Oliveira Dezen



Secretaria de
Planejamento

Índice

INTRODUÇÃO	1
METODOLOGIA	1
RESULTADOS	2
RESUMO.....	22
ANEXO I.....	23
ANEXO II	25

Introdução

O presente relatório de análise estatística tem por objetivo apresentar os resultados da pesquisa de satisfação do cidadão em relação ao atendimento prestado pelo MPDFT no período de fevereiro a julho de 2024, conforme disposto no artigo sétimo da Portaria Normativa N° 878-PGJ, de 8/2/2023.

Metodologia

Entre os dias 01/2/2024 e 31/7/2024 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

Quantidade de questionários respondidos

Tabela 1 - Formulários respondidos por Local – Fevereiro a Julho de 2024

Local	Eletrônico	Físico	Total	Porcentagem
Águas Claras	83	-	83	3,84%
Brasília I	113	95	208	9,63%
Brasília II	4	39	43	1,99%
Brazlândia	103	-	103	4,77%
Ceilândia	139	408	547	25,32%
Gama	18	15	33	1,53%
Infância e Juventude	-	22	22	1,02%
Ouvidoria	314	-	314	14,54%
Paranoá	5	79	84	3,89%
Planaltina	88	-	88	4,07%
PDDC	14	-	14	0,65%
PROREG	10	-	10	0,46%
Recanto das Emas	44	70	114	5,28%
Samambaia	80	62	142	6,57%
Santa Maria	14	24	38	1,76%
São Sebastião	31	90	121	5,60%
Sobradinho	38	-	38	1,76%
Taguatinga	40	118	158	7,31%
Total	1.138	1.022	2.160	100,00%

Tabela 2 - Formulários respondidos por Local – Fevereiro a Julho de 2024

Local	Total	Porcentagem	Percentual acumulado
Ceilândia	547	25,32%	25,32%
Ouvidoria	314	14,54%	39,86%
Brasília I	208	9,63%	49,49%
Taguatinga	158	7,31%	56,81%
Samambaia	142	6,57%	63,38%
São Sebastião	121	5,60%	68,98%
Recanto das Emas	114	5,28%	74,26%
Brazlândia	103	4,77%	79,03%
Planaltina	88	4,07%	83,10%
Paranoá	84	3,89%	86,99%
Águas Claras	83	3,84%	90,83%
Brasília II	43	1,99%	92,82%
Sobradinho	38	1,76%	94,58%
Santa Maria	38	1,76%	96,34%
Gama	33	1,53%	97,87%
Infância	22	1,02%	98,89%
PDDC	14	0,65%	99,54%
PROREG	10	0,46%	100,00%
Total	2.160	100,00%	-

Figura 1 - Formulários respondidos por tipo - Fevereiro a Julho de 2024

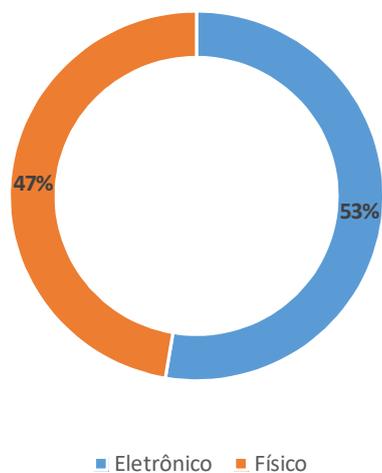


Figura 2 - Formulários respondidos por Local - Fevereiro a Julho de 2024

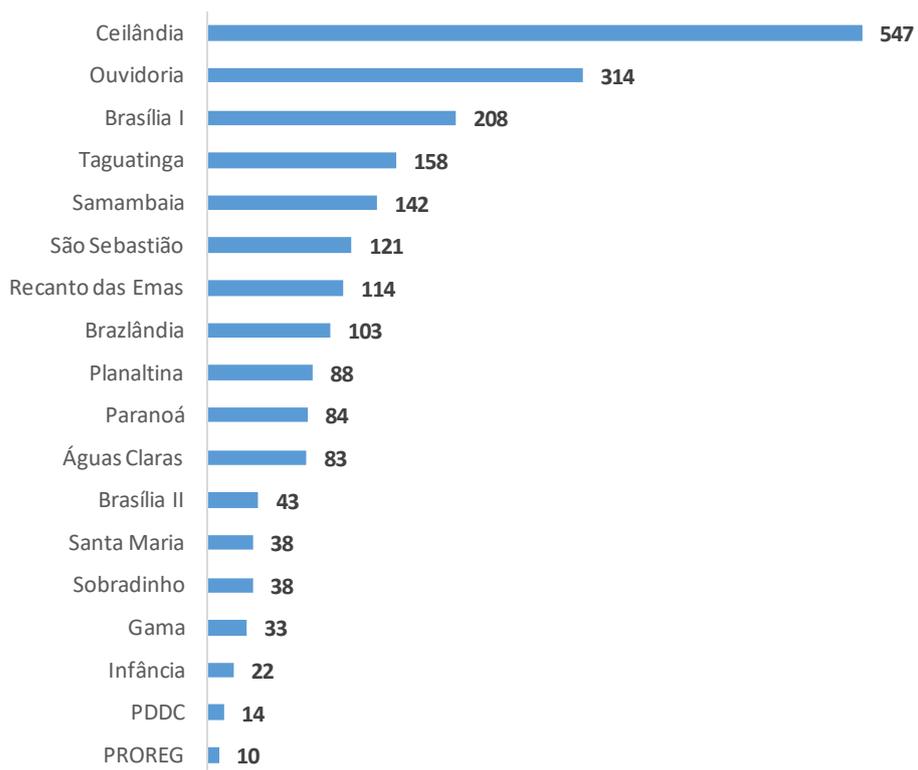


Tabela 3 - Formulários respondidos por Local – Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Local	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Águas Claras	246	113	83	442	8,05%
Brasília I	50	79	208	337	6,14%
Brasília II	13	4	43	60	1,09%
Brazlândia	52	45	103	200	3,64%
Ceilândia	368	278	547	1.193	21,73%
CEPS	51	35	-	86	1,57%
Gama	41	2	33	76	1,38%
Infância e Juventude	-	-	22	22	0,40%
NCAP	13	2	-	15	0,27%
Ouvidoria	229	339	314	882	16,07%
Paranoá	90	130	84	304	5,54%
Planaltina	92	134	88	314	5,72%
PDDC	-	-	14	14	0,26%
PROREG	4	3	10	17	0,31%
Recanto das Emas	16	-	114	130	2,37%
Samambaia	100	38	142	280	5,10%
Santa Maria	29	-	38	67	1,22%
São Sebastião	83	68	121	272	4,96%
Sobradinho	165	63	38	266	4,85%
Taguatinga	199	155	158	512	9,33%
Total	1.841	1.488	2.160	5.489	100,00%

Figura 3 - Formulários respondidos por tipo - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

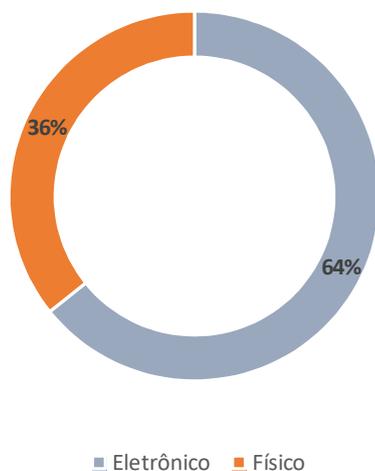


Figura 4 - Formulários respondidos no período de Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

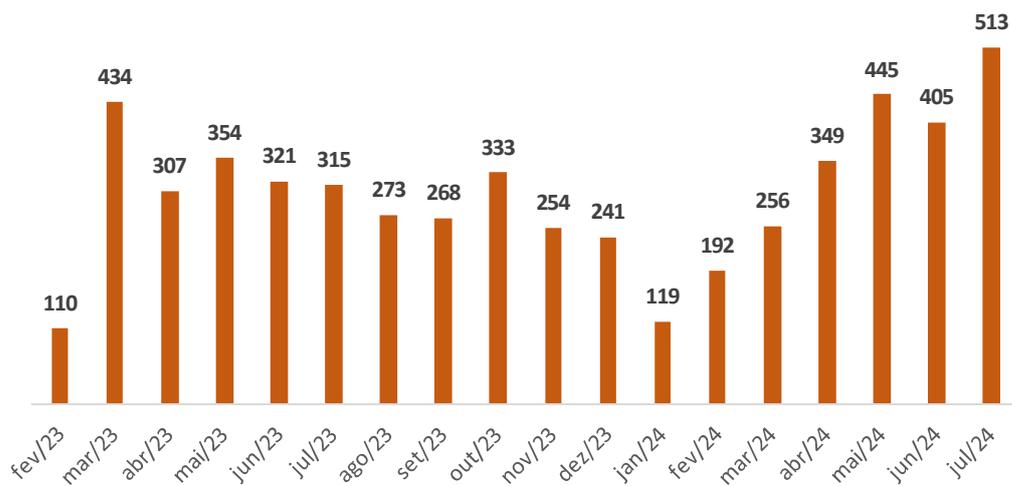
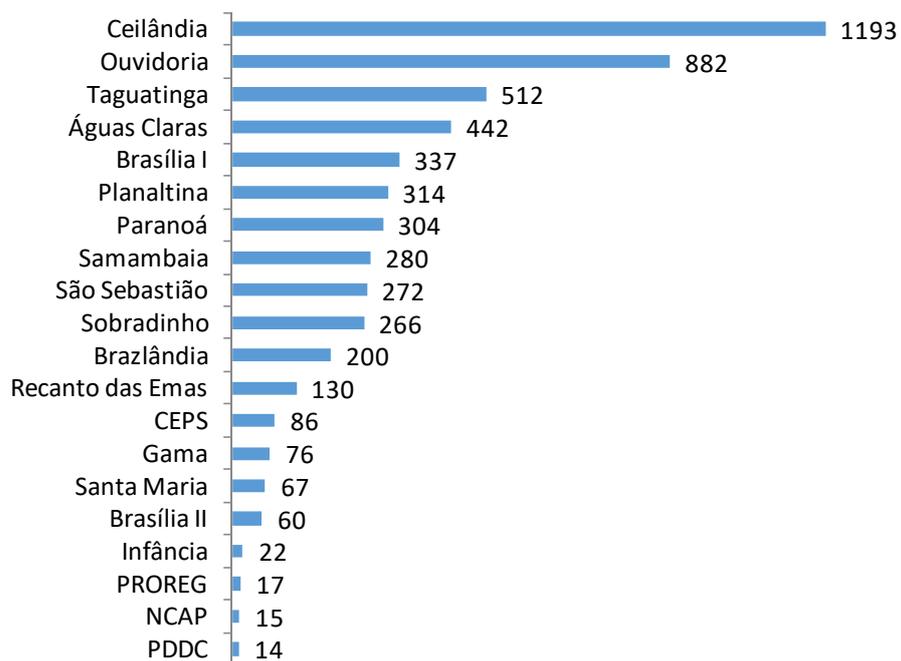


Figura 5 - Formulários respondidos por Local - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

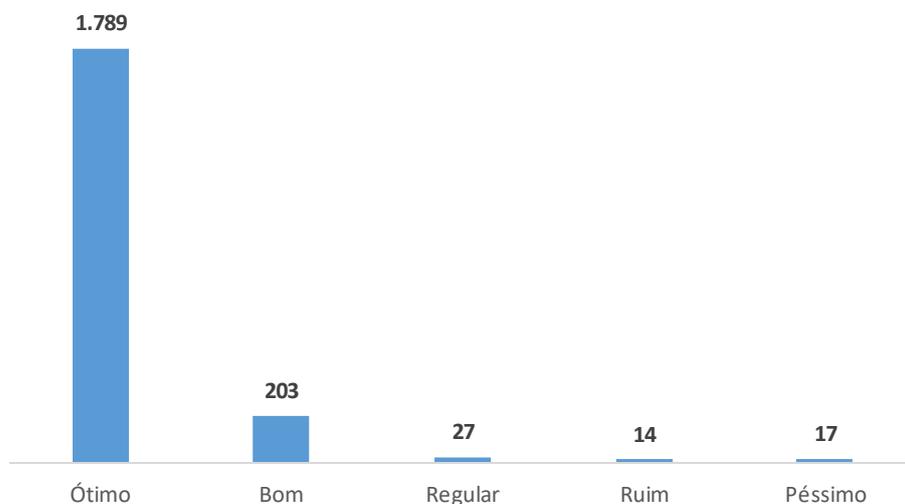
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?

Tabela 4 - Avaliação do atendimento por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	70	11	-	2	-	-	83
Brasília I	178	20	3	2	3	2	208
Brasília II	39	3	-	-	-	1	43
Brazlândia	92	11	-	-	-	-	103
Ceilândia	415	60	7	2	3	60	547
Gama	29	2	1	-	-	1	33
Infância e Juventude	22		-	-	-	-	22
Ouvidoria	245	47	9	5	8	-	314
Paranoá	65	4	1	1	-	13	84
Planaltina	80	7	1	-	-	-	88
PDDC	10	3	-	-	1	-	14
PROREG	8	1	1	-	-	-	10
Recanto das Emas	94	12	1	1	-	6	114
Samambaia	128	5	1	-	-	8	142
Santa Maria	34	2	-	-	-	2	38
São Sebastião	104	8	2	1	-	6	121
Sobradinho	38	-	-	-	-	-	38
Taguatinga	138	7	-	-	2	11	158
Total	1.789	203	27	14	17	110	2.160

Tabela 5 - Avaliação do atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.789	87,27%	87,27%
Bom	203	9,90%	97,17%
Regular	27	1,32%	98,49%
Ruim	14	0,68%	99,17%
Péssimo	17	0,83%	100,00%
Total	2.050	100,00%	-

Figura 6 - Avaliação do atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,82 no período de fevereiro a julho de 2024.

Tabela 6 - Avaliação do atendimento - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.611	1.219	1.789	4.619	86,86%
Bom	200	166	203	569	10,70%
Regular	17	22	27	66	1,24%
Ruim	8	14	14	36	0,68%
Péssimo	5	6	17	28	0,53%
Total	1.841	1.427	2.050	5.318	100,00%
Nota	4,85	4,81	4,82	4,83	-

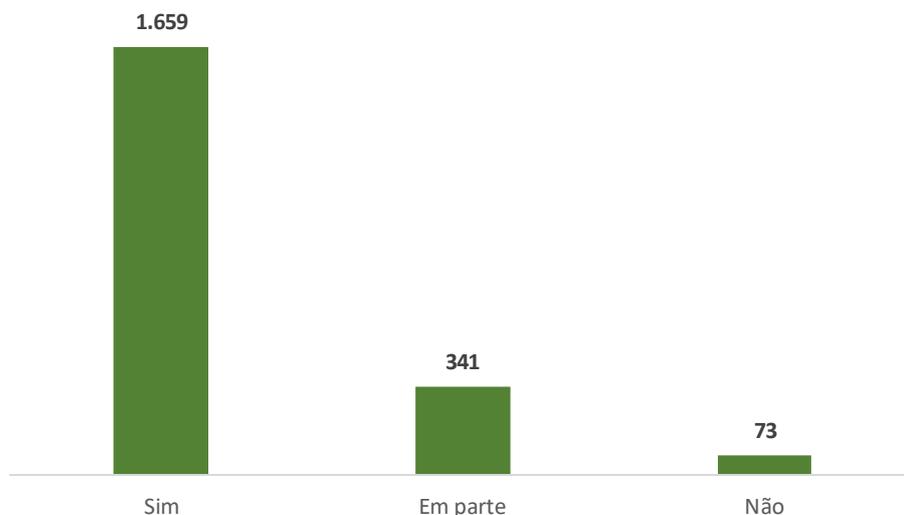
O atendimento ajudou na solução do seu problema?

Tabela 7 - Ajuda na solução do problema por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Águas Claras	78	4	1	-	83
Brasília I	151	40	9	8	208
Brasília II	34	8	-	1	43
Brazlândia	91	12	-	-	103
Ceilândia	423	70	11	43	547
Gama	26	6	1	-	33
Infância e Juventude	16	5	-	1	22
Ouvidoria	151	124	39	-	314
Paranoá	64	6	2	12	84
Planaltina	81	6	1	-	88
PDDC	7	4	3	-	14
PROREG	5	5	-	-	10
Recanto das Emas	98	6	2	8	114
Samambaia	134	5	-	3	142
Santa Maria	34	3	1	-	38
São Sebastião	98	15	1	7	121
Sobradinho	35	3	-	-	38
Taguatinga	133	19	2	4	158
Total	1.659	341	73	87	2.160

Tabela 8 - Ajuda na solução do problema - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Sim	1.659	80,03%	80,03%
Em parte	341	16,45%	96,48%
Não	73	3,52%	100,00%
Total	2.073	100,00%	-

Figura 8 - Ajuda na solução do problema - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho de 2024, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, aproximadamente 96,48% dos formulários avaliaram como “Sim” ou “Em parte”. Por outro lado, apenas aproximadamente 3,52% dos formulários avaliaram como “Não”.

Tabela 9 - Ajuda na solução do problema - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Sim	1.475	1.135	1.659	4.269	80,00%
Em parte	307	254	341	902	16,90%
Não	38	54	73	165	3,10%
Total	1.820	1.443	2.073	5.336	100,00%

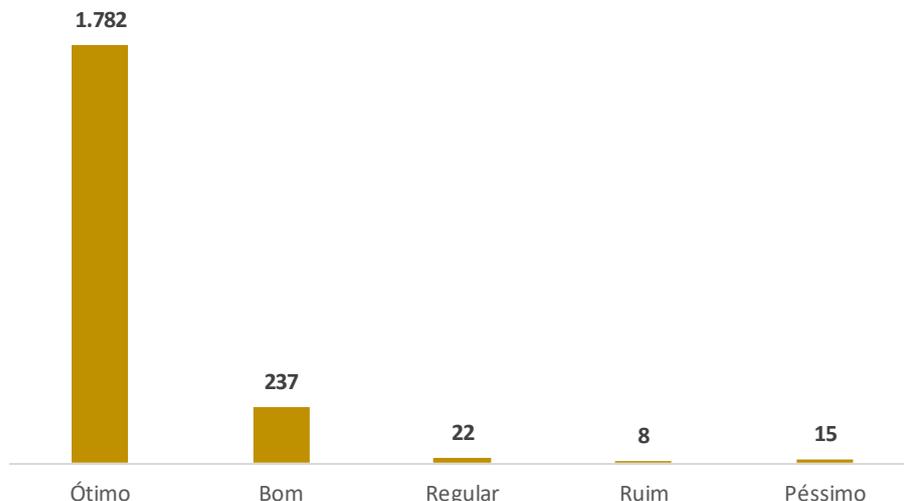
Clareza nas informações prestadas

Tabela 10 - Clareza nas informações prestadas por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	72	9	1	1	-	-	83
Brasília I	180	18	3	1	4	2	208
Brasília II	41	2	-	-	-	-	43
Brazlândia	80	18	-	-	-	5	103
Ceilândia	431	63	4	-	-	49	547
Gama	30	2	-	-	-	1	33
Infância e Juventude	22		-	-	-	-	22
Ouvidoria	228	58	7	6	9	6	314
Paranoá	66	6	1	-	-	11	84
Planaltina	74	12	-	-	-	2	88
PDDC	11	1	2	-	-	-	14
PROREG	8	1	1	-	-	-	10
Recanto das Emas	93	13	1	-	-	7	114
Samambaia	127	8	-	-	-	7	142
Santa Maria	36	2	-	-	-	-	38
São Sebastião	106	11	1	-	1	2	121
Sobradinho	37	1	-	-	-	-	38
Taguatinga	140	12	1	-	1	4	158
Total	1.782	237	22	8	15	96	2.160

Tabela 11 - Clareza nas informações prestadas - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.782	86,34%	86,34%
Bom	237	11,48%	97,82%
Regular	22	1,07%	98,89%
Ruim	8	0,39%	99,27%
Péssimo	15	0,73%	100,00%
Total	2.064	100,00%	-

Figura 9 - Clareza nas informações prestadas - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho 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=4,82.

Tabela 12 - Clareza nas informações prestadas - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.544	1.214	1.782	4.540	84,97%
Bom	245	183	237	665	12,45%
Regular	25	41	22	88	1,65%
Ruim	7	9	8	24	0,45%
Péssimo	5	6	15	26	0,49%
Total	1.826	1.453	2.064	5.343	100,00%
Nota	4,82	4,78	4,82	4,81	-

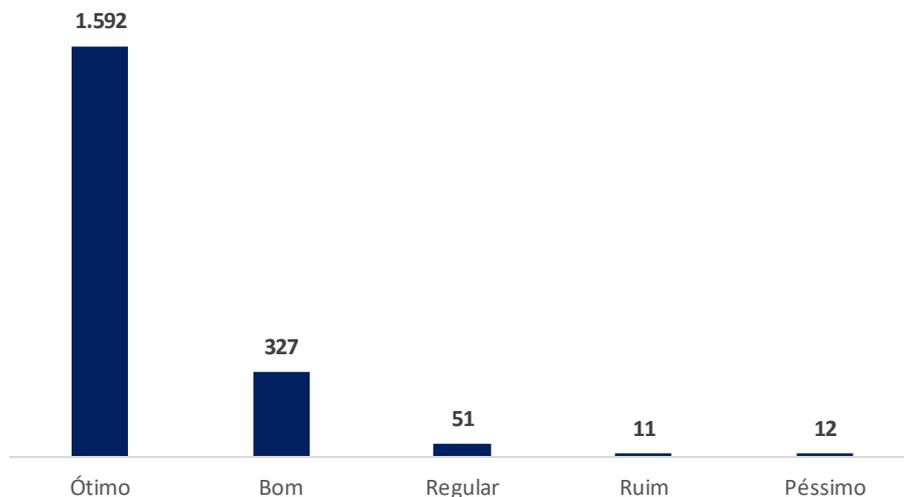
Facilidade dos canais de atendimento

Tabela 13 - Facilidade dos canais de atendimento por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	65	9	5	-	-	4	83
Brasília I	162	33	3	1	3	6	208
Brasília II	30	11	1	-	-	1	43
Brazlândia	74	20	-	-	-	9	103
Ceilândia	374	86	17	2	1	67	547
Gama	26	3	1	-	-	3	33
Infância e Juventude	22		-	-	-	-	22
Ouvidoria	226	52	13	7	6	10	314
Paranoá	54	13	4	-	-	13	84
Planaltina	65	17	1	-	-	5	88
PDDC	11	3	-	-	-	-	14
PROREG	6	1	1	-	-	2	10
Recanto das Emas	78	21	-	-	-	15	114
Samambaia	114	14	1	-	-	13	142
Santa Maria	31	5	1	-	-	1	38
São Sebastião	96	16	1	-	1	7	121
Sobradinho	33	3	2	-	-	-	38
Taguatinga	125	20	-	1	1	11	158
Total	1.592	327	51	11	12	167	2.160

Tabela 14 - Facilidade dos canais de atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.592	79,88%	79,88%
Bom	327	16,41%	96,29%
Regular	51	2,56%	98,85%
Ruim	11	0,55%	99,40%
Péssimo	12	0,60%	100,00%
Total	1.993	100,00%	-

Figura 11 - Facilidade dos canais de atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho 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=4,74.

Tabela 15 - Facilidade dos canais de atendimento - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.346	1.115	1.592	4.053	78,87%
Bom	308	248	327	883	17,18%
Regular	55	45	51	151	2,94%
Ruim	11	8	11	30	0,58%
Péssimo	5	5	12	22	0,43%
Total	1.725	1.421	1.993	5.139	100,00%
Nota	4,73	4,73	4,74	4,73	-

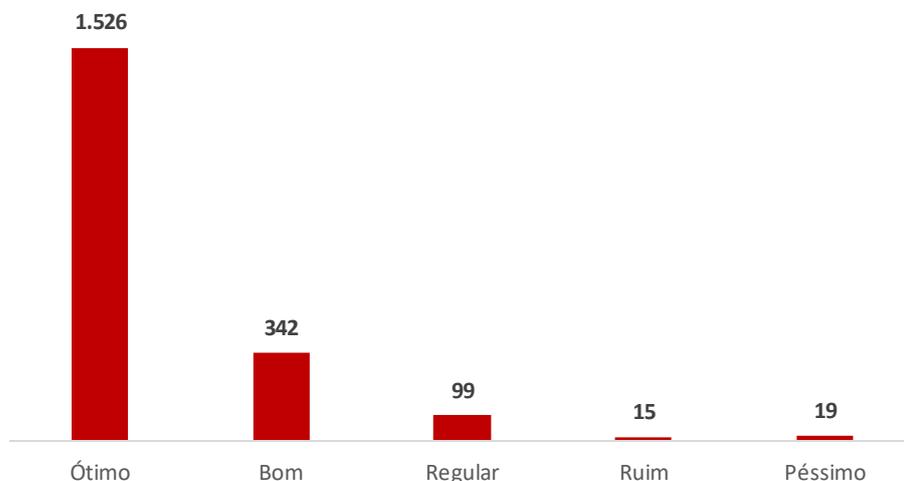
Tempo de espera

Tabela 16 - Avaliação do tempo de espera por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	57	17	5	-	-	4	83
Brasília I	160	28	8	2	3	7	208
Brasília II	38	5	-	-	-	-	43
Brazlândia	73	19	4	-	-	7	103
Ceilândia	336	96	39	8	5	63	547
Gama	25	3	2	-	-	3	33
Infância e Juventude	21	1	-	-	-	-	22
Ouvidoria	227	55	10	2	8	12	314
Paranoá	53	13	7	-	-	11	84
Planaltina	55	25	4	1	-	3	88
PDDC	12		2	-	-	-	14
PROREG	6	1	1	-	-	2	10
Recanto das Emas	72	23	2	-	-	17	114
Samambaia	107	16	4	1	-	14	142
Santa Maria	34	2	1	-	-	1	38
São Sebastião	84	23	4	-	3	7	121
Sobradinho	37		1	-	-	-	38
Taguatinga	129	15	5	1	-	8	158
Total	1.526	342	99	15	19	159	2.160

Tabela 17 - Tempo de espera - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.526	76,26%	76,26%
Bom	342	17,09%	93,35%
Regular	99	4,95%	98,30%
Ruim	15	0,75%	99,05%
Péssimo	19	0,95%	100,00%
Total	2.001	100,00%	-

Figura 13 - Avaliação do tempo de espera - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho 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=4,67.

Tabela 18 - Tempo de espera - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.271	1.024	1.526	3.821	74,19%
Bom	355	266	342	963	18,70%
Regular	80	105	99	284	5,51%
Ruim	9	15	15	39	0,76%
Péssimo	10	14	19	43	0,83%
Total	1.725	1.424	2.001	5.150	100,00%
Nota	4,66	4,59	4,67	4,65	-

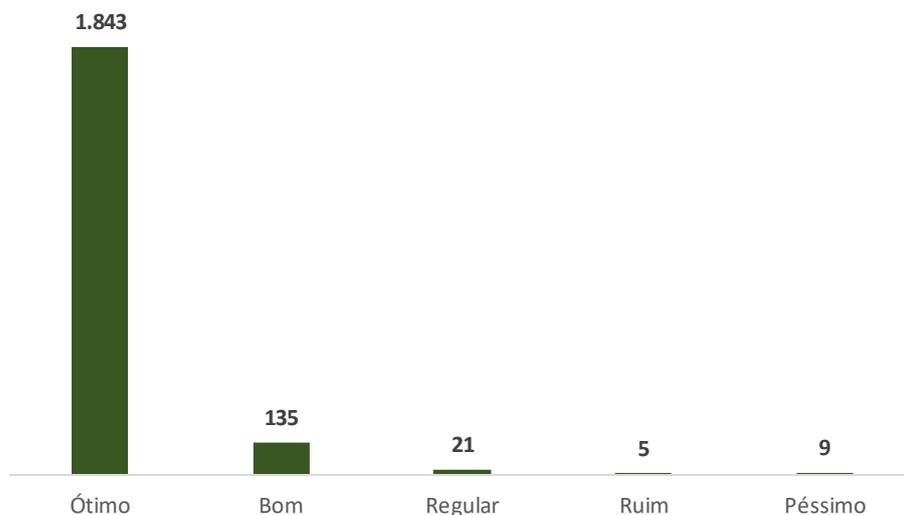
Gentileza no atendimento

Tabela 19 - Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	70	8	1	1	-	3	83
Brasília I	185	13	3	1	1	5	208
Brasília II	42	1	-	-	-	-	43
Brazlândia	91	5	-	-	-	7	103
Ceilândia	445	38	6	-	-	58	547
Gama	31	-	-	-	-	2	33
Infância e Juventude	22	-	-	-	-	-	22
Ouvidoria	252	34	6	3	6	13	314
Paranoá	68	4	1	-	-	11	84
Planaltina	76	7	1	-	-	4	88
PDDC	12	1	1	-	-	-	14
PROREG	7	-	1	-	-	2	10
Recanto das Emas	89	10	1	-	-	14	114
Samambaia	125	4	-	-	-	13	142
Santa Maria	36	1	-	-	-	1	38
São Sebastião	105	9	-	-	1	6	121
Sobradinho	38	-	-	-	-	-	38
Taguatinga	149	-	-	-	1	8	158
Total	1.843	135	21	5	9	147	2.160

Tabela 20 - Gentileza no atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.843	91,55%	91,55%
Bom	135	6,71%	98,26%
Regular	21	1,04%	99,30%
Ruim	5	0,25%	99,55%
Péssimo	9	0,45%	100,00%
Total	2.013	100,00%	-

Figura 15 - Avaliação de Gentileza no atendimento - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho 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=4,89.

Tabela 21 - Gentileza no atendimento - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.554	1.264	1.843	4.661	90,03%
Bom	164	125	135	424	8,19%
Regular	21	25	21	67	1,29%
Ruim	3	4	5	12	0,23%
Péssimo	2	2	9	13	0,25%
Total	1.744	1.420	2.013	5.177	100,00%
Nota	4,87	4,86	4,86	4,88	-

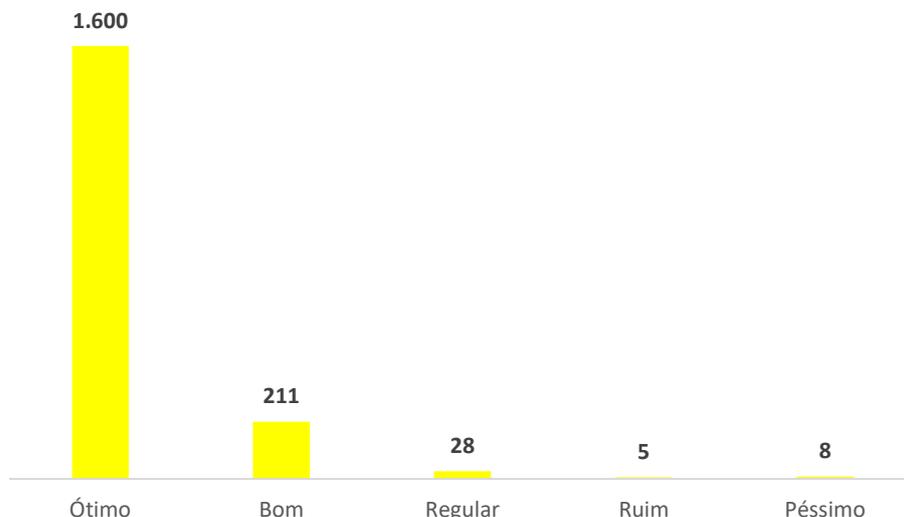
Qualidade do espaço físico

Tabela 22 - Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - Fevereiro a Julho de 2024

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total
Águas Claras	47	20	1	-	-	15	83
Brasília I	167	14	3	2	-	22	208
Brasília II	41	2	-	-	-	-	43
Brazlândia	78	13	-	-	-	12	103
Ceilândia	410	55	4	-	-	78	547
Gama	26	3	-	-	-	4	33
Infância e Juventude	22	-	-	-	-	-	22
Ouvidoria	165	40	14	3	6	86	314
Paranoá	65	6	-	-	-	13	84
Planaltina	71	10	-	-	-	7	88
PDDC	9	-	1	-	-	4	14
PROREG	4	1	1	-	-	4	10
Recanto das Emas	77	18	1	-	-	18	114
Samambaia	120	5	1	-	-	16	142
Santa Maria	33	2	-	-	1	2	38
São Sebastião	97	14	1	-	-	9	121
Sobradinho	33	3	1	-	-	1	38
Taguatinga	135	5	-	-	1	17	158
Total	1.600	211	28	5	8	308	2.160

Tabela 23 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - Fevereiro a Julho de 2024

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.600	86,39%	86,39%
Bom	211	11,39%	97,79%
Regular	28	1,51%	99,30%
Ruim	5	0,27%	99,57%
Péssimo	8	0,43%	100,00%
Total	1.852	100,00%	-

Figura 17 - Avaliação da qualidade do espaço físico - Fevereiro a Julho de 2024

Para o período de fevereiro a julho 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=4,83.

Tabela 24 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - Fevereiro de 2023 a Julho de 2024

Avaliação	Fev a jul/23	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Total	Porcentagem
Ótimo	1.281	1.053	1.600	3.934	83,86%
Bom	241	191	211	643	13,71%
Regular	36	28	28	92	1,96%
Ruim	1	3	5	9	0,19%
Péssimo	2	3	8	13	0,28%
Total	1.561	1.278	1.852	4.691	100,00%
Nota	4,79	4,79	4,83	4,81	-

Resumo

A tabela 25 apresenta o número total de formulários respondidos e as notas gerais dos itens avaliados no formulário, semestre a semestre, desde fevereiro de 2023 e as respectivas variações. Destaca-se o expressivo aumento do número de formulários respondidos no último semestre.

Tabela 25 – Variação do número de formulários respondidos e da nota geral dos itens avaliados

Item	Fev a Jul 23	Variação	Ago 23 a Jan 24	Variação	Fev a Jul 24
Número de formulários respondidos	1.841	- 19,2%	1.488	+ 45,2%	2.160
Avaliação do atendimento	4,85	- 0,8%	4,81	-	4,81
Clareza nas informações prestadas	4,82	- 0,8%	4,78	+ 0,8%	4,82
Facilidade nos canais de atendimento	4,73	-	4,73	+ 0,2%	4,74
Tempo de espera	4,66	- 1,5%	4,59	+ 1,7%	4,67
Gentileza no atendimento	4,87	- 0,2%	4,86	+ 0,6%	4,89
Qualidade do espaço físico	4,79	-	4,79	+ 0,8%	4,83

A tabela 26 traz a variação percentual do número de formulários respondidos e das notas dos itens avaliados, comparando as notas de fevereiro a julho de 2023 com as de fevereiro a julho de 2024. Como pode ser facilmente verificado, não há grandes diferenças nas notas, sendo a maior variação menos de 1% em termos absolutos. Novamente destaca-se o expressivo aumento do número de formulários respondidos.

Tabela 26 - Variação do número de formulários respondidos e da nota geral dos itens avaliados

Item	Variação 2023-2024 (fev a jul)
Número de formulários respondidos	+ 17,3%
Avaliação do atendimento	- 0,8%
Clareza nas informações prestadas	-
Facilidade nos canais de atendimento	+ 0,2%
Tempo de espera	+ 0,2%
Gentileza no atendimento	+ 0,4%
Qualidade do espaço físico	+ 0,8%

ANEXO I**IMAGEM DO QUESTIONÁRIO**

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

ANEXO II

NOTAS TÉCNICAS

CONVENÇÃO

Sinal convencional utilizado “-”: Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

ARREDONDAMENTO DOS DADOS

O procedimento de arredondamento de dados numéricos utiliza os seguintes critérios: quando o primeiro algarismo a ser abandonado for 0, 1, 2, 3 ou 4, fica inalterado o último algarismo a permanecer; quando o primeiro algarismo a ser abandonado for 5, 6, 7, 8 ou 9, aumenta-se de uma unidade o último algarismo a permanecer.

Este tipo de procedimento pode gerar divergência entre a soma das parcelas arredondadas e o total arredondado.

Assim, neste trabalho, considere-se a seguinte observação para todas as tabelas: A eventual diferença entre soma de parcelas e respectivos totais são provenientes do critério de arredondamento.

TRATAMENTO DE DATAS

Para os questionários eletrônicos, a data considerada é a data da “Hora de Início” do preenchimento.

Para os questionários físicos, a data considerada é a “Data do Atendimento”, campo constante no formulário. Quando esse campo está em branco (questão não obrigatória), usa-se então o mesmo critério do questionário eletrônico.