

Relatório de Análise Estatística

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Agosto de 2024 a janeiro de 2025

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

Índice

INTRODUÇÃO	1
METODOLOGIA	1
RESULTADOS	2
RESUMO.....	21
ANEXO I.....	22
ANEXO II	24

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 Ago/2024 a Jan/2025, conforme disposto no artigo sétimo da Portaria Normativa N° 878-PGJ, de 8/2/2023.

Metodologia

Entre os dias 01/8/2024 e 31/1/2025 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 qualitativas (ordinais), 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.

Em 30 de setembro de 2024 as Promotorias de Águas Claras passaram a funcionar juntamente com as Promotorias de Taguatinga. Até essa data, os questionários foram colhidos e registrados separadamente; a partir de então, passaram a ser colhidos na nova unidade Taguatinga/Águas Claras. Neste relatório todos os questionários foram considerados como sendo de Taguatinga/Águas Claras.

Resultados

Quantidade de questionários respondidos

Tabela 1 - Formulários respondidos por Local – Ago/2024 a Jan/2025

Local	Eletrônico	Físico	Total	Porcentagem
Brasília I	110	209	319	11,86%
Brasília II	19	129	148	5,50%
Brazlândia	46	42	88	3,27%
Ceilândia	111	386	497	18,48%
CEPS	6	-	6	0,22%
Gama	49	46	95	3,53%
Infância e Juventude	-	15	15	0,56%
Ouvdoria	431	-	431	16,02%
Paranoá	3	41	44	1,64%
PDDC	19	-	19	0,71%
Planaltina	106	15	121	4,50%
Procuradorias de Justiça	1	-	1	0,04%
PROREG	9	-	9	0,33%
Recanto das Emas	16	95	111	4,13%
Samambaia	57	195	252	9,37%
Santa Maria	7	32	39	1,45%
São Sebastião	25	75	100	3,72%
Sobradinho	79	-	79	2,94%
Taguatinga e Águas Claras	129	187	316	11,75%
Total	1.223	1.467	2.690	100,00%

Tabela 2 - Formulários respondidos por Local – Ago/2024 a Jan/2025

Local	Total	Porcentagem	Percentual acumulado
Ceilândia	497	18,48%	18,48%
Ouvidoria	431	16,02%	34,50%
Brasília I	319	11,86%	46,36%
Taguatinga e Águas Claras	316	11,75%	58,10%
Samambaia	252	9,37%	67,47%
Brasília II	148	5,50%	72,97%
Planaltina	121	4,50%	77,47%
Recanto das Emas	111	4,13%	81,60%
São Sebastião	100	3,72%	85,32%
Gama	95	3,53%	88,85%
Brazlândia	88	3,27%	92,12%
Sobradinho	79	2,94%	95,06%
Paranoá	44	1,64%	96,69%
Santa Maria	39	1,45%	98,14%
PDDC	19	0,71%	98,85%
Infância e Juventude	15	0,56%	99,41%
PROREG	9	0,33%	99,74%
CEPS	6	0,22%	99,96%
Procuradorias de Justiça	1	0,04%	100,00%
Total	2.690	100,00%	-

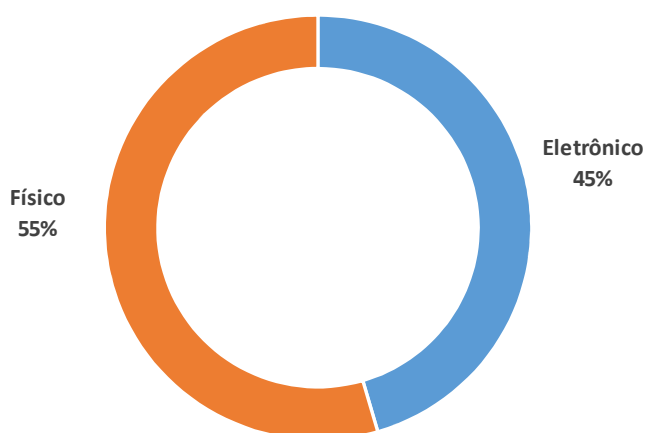
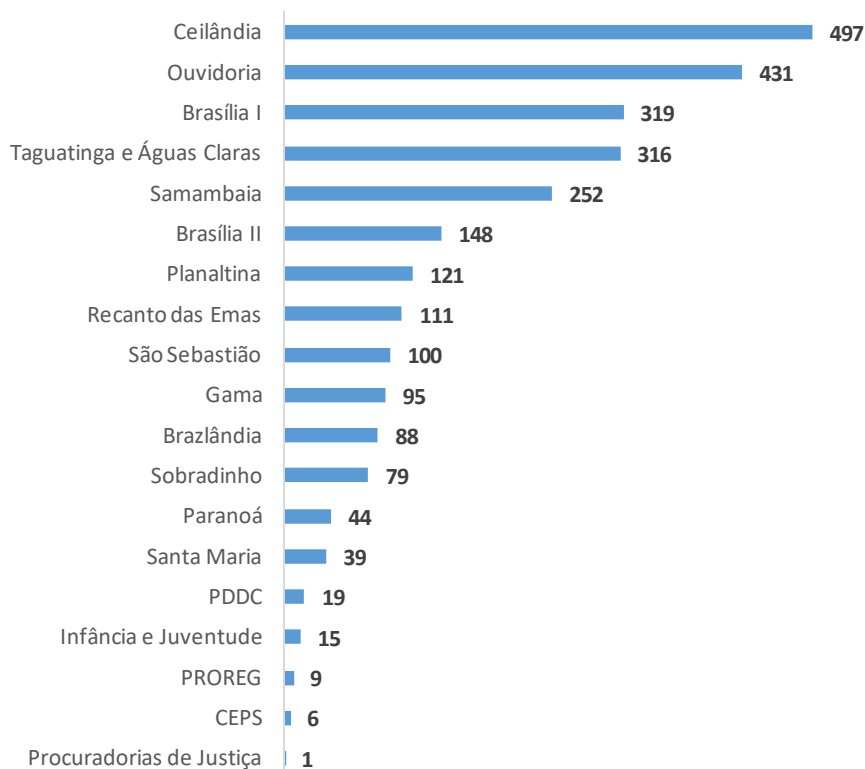
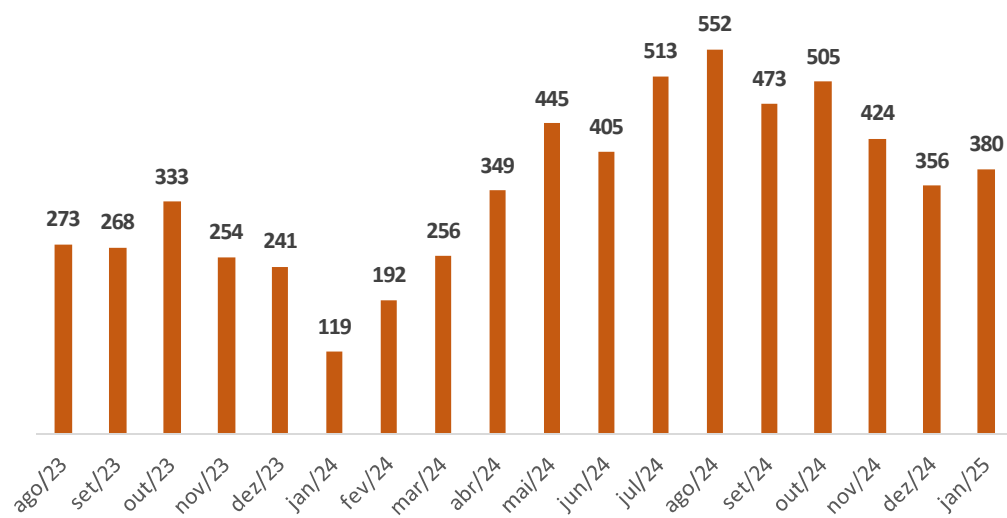
Figura 1 - Formulários respondidos por tipo - Ago/2024 a Jan/2025**Figura 2** - Formulários respondidos por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Tabela 3 - Formulários respondidos por Local – Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Local	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Águas Claras	113	83	-	196	3,09%
Brasília I	79	208	319	606	9,56%
Brasília II	4	43	148	195	3,08%
Brazlândia	45	103	88	236	3,72%
Ceilândia	278	547	497	1322	20,86%
CEPS	35	-	6	41	0,65%
Gama	2	33	95	130	2,05%
Infância e Juventude	-	22	15	37	0,58%
NCAP	2	-	-	2	0,03%
Ouvidoria	339	314	431	1084	17,10%
Paranoá	130	84	44	258	4,07%
PDDC	-	14	19	33	0,52%
Planaltina	134	88	121	343	5,41%
Procuradorias	-	-	1	1	0,02%
PROREG	3	10	9	22	0,35%
Recanto das Emas	-	114	111	225	3,55%
Samambaia	38	142	252	432	6,82%
Santa Maria	-	38	39	77	1,21%
São Sebastião	68	121	100	289	4,56%
Sobradinho	63	38	79	180	2,84%
Taguatinga	155	158	-	313	4,94%
Taguatinga/Águas Claras	-	-	316	316	4,99%
Total	1.488	2.160	2.690	6.338	100,00%

Figura 3 - Formulários respondidos por mês no período de Agosto de 2023 a Janeiro de 2025



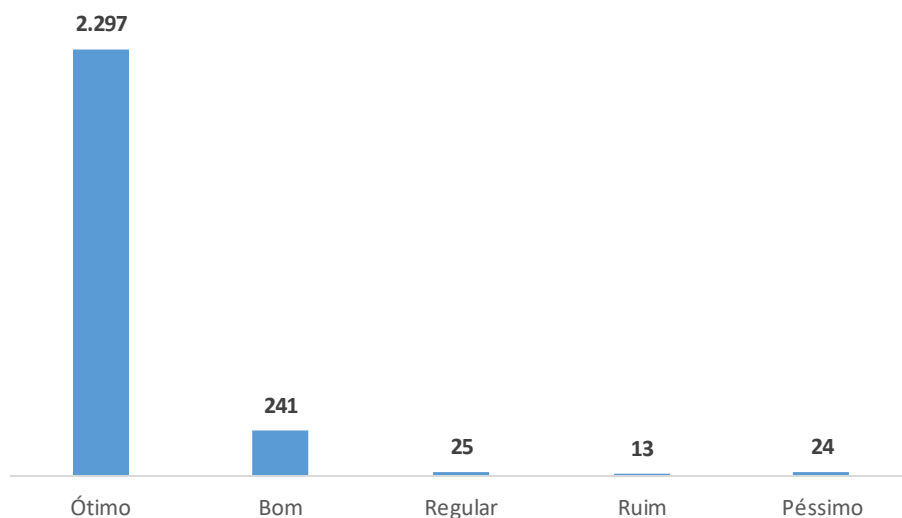
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?

Tabela 4 - Avaliação do atendimento por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	270	26	2	2	9	10	319	4,77
Brasília II	129	9	1	1	1	7	148	4,87
Brazlândia	74	11	1	-	-	2	88	4,85
Ceilândia	392	52	4	-	2	47	497	4,85
CEPS	5	1	-	-	-	-	6	4,83
Gama	87	3	-	-	1	4	95	4,92
Infância e Juventude	13	-	-	-	-	2	15	5,00
Ouvidoria	335	66	12	8	10	-	431	4,64
Paranoá	39	5	-	-	-	-	44	4,89
PDDC	12	6	1	-	-	-	19	4,58
Planaltina	113	7	-	-	-	1	121	4,94
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	7	2	-	-	-	-	9	4,78
Recanto das Emas	95	6	1	1	-	8	111	4,89
Samambaia	237	14	-	-	1	-	252	4,93
Santa Maria	35	-	1	-	-	3	39	4,94
São Sebastião	91	7	-	1	-	1	100	4,90
Sobradinho	75	4	-	-	-	-	79	4,95
Taguatinga e Águas Claras	287	22	2	-	-	5	316	4,92
Total	2.297	241	25	13	24	90	2.690	4,84

Tabela 5 - Avaliação do atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	2.297	88,35%	88,35%
Bom	241	9,27%	97,62%
Regular	25	0,96%	98,58%
Ruim	13	0,50%	99,08%
Péssimo	24	0,92%	100,00%
Total	2.600	100,00%	-

Figura 4 - Avaliação do atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,84 no período de Ago/2024 a Jan/2025.

Tabela 6 - Avaliação do atendimento - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.219	1.789	2.297	5.305	87,30%
Bom	166	203	241	610	10,04%
Regular	22	27	25	74	1,22%
Ruim	14	14	13	41	0,67%
Péssimo	6	17	24	47	0,77%
Total	1.427	2.050	2.600	6.077	100,00%
Nota	4,81	4,82	4,84	4,82	-

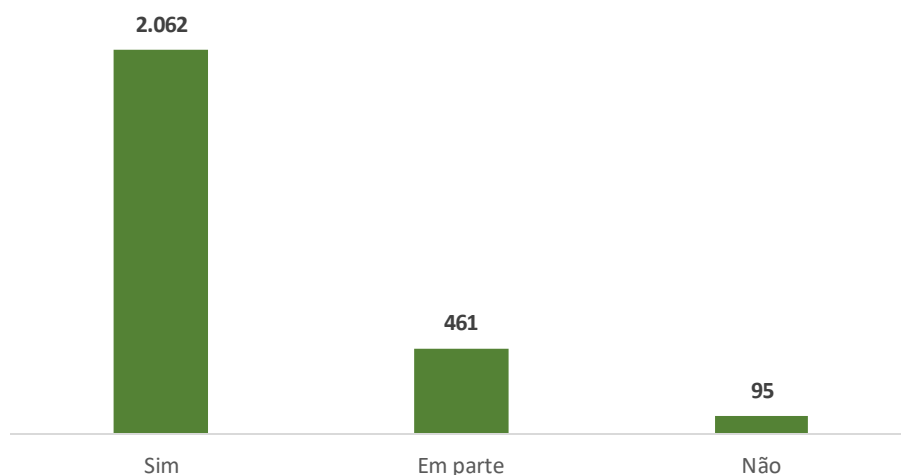
O atendimento ajudou na solução do seu problema?

Tabela 7 - Ajuda na solução do problema por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Brasília I	226	65	17	11	319
Brasília II	126	18	1	3	148
Brazlândia	75	10	1	2	88
Ceilândia	386	70	9	32	497
CEPS	3	3	-	-	6
Gama	75	14	2	4	95
Infância e Juventude	12	1	-	2	15
Ouvidoria	189	191	51	-	431
Paranoá	39	2	1	2	44
PDDC	7	6	6	-	19
Planaltina	108	11	1	1	121
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	1
PROREG	7	2	-	-	9
Recanto das Emas	99	4	-	8	111
Samambaia	239	10	2	1	252
Santa Maria	36	3	-	-	39
São Sebastião	85	12	1	2	100
Sobradinho	75	4	-	-	79
Taguatinga e Águas Claras	274	35	3	4	316
Total	2.062	461	95	72	2.690

Tabela 8 - Ajuda na solução do problema - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Sim	2.062	78,76%	78,76%
Em parte	461	17,61%	96,37%
Não	95	3,63%	100,00%
Total	2.618	100,00%	-

Figura 5 - Ajuda na solução do problema - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, 96,37% dos formulários avaliaram como "Sim" ou "Em parte". Por outro lado, apenas 3,63% dos formulários avaliaram como "Não".

Tabela 9 - Ajuda na solução do problema - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Sim	1.135	1.659	2.062	4.856	79,17%
Em parte	254	341	461	1.056	17,21%
Não	54	73	95	222	3,62%
Total	1.443	2.073	2.618	6.134	100,00%

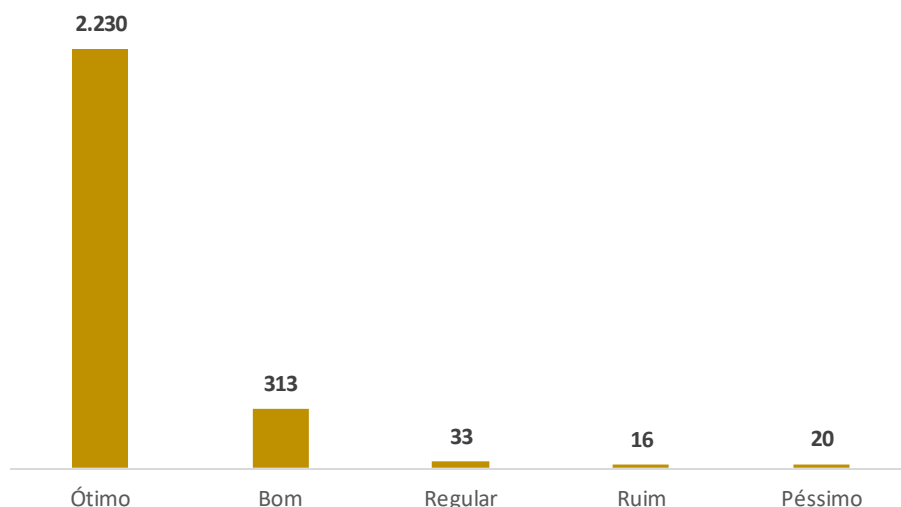
Clareza nas informações prestadas

Tabela 10 - Clareza nas informações prestadas por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	269	27	3	5	7	8	319	4,76
Brasília II	136	7	1	2	-	2	148	4,90
Brazlândia	65	17	1	-	-	5	88	4,77
Ceilândia	398	61	1	1	1	35	497	4,85
CEPS	5	1	-	-	-	-	6	4,83
Gama	84	7	-	-	1	3	95	4,88
Infância e Juventude	14	-	-	-	-	1	15	5,00
Ouvidoria	289	98	23	7	10	4	431	4,52
Paranoá	39	4	-	-	-	1	44	4,91
PDDC	10	7	2	-	-	-	19	4,42
Planaltina	109	10	-	-	-	2	121	4,92
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	6	3	-	-	-	-	9	4,67
Recanto das Emas	96	11	-	-	-	4	111	4,90
Samambaia	238	13	-	-	1	-	252	4,93
Santa Maria	33	3	-	-	-	3	39	4,92
São Sebastião	87	7	-	1	-	5	100	4,89
Sobradinho	74	4	1	-	-	-	79	4,92
Taguatinga e Águas Claras	277	33	1	-	-	5	316	4,89
Total	2.230	313	33	16	20	78	2.690	4,81

Tabela 11 - Clareza nas informações prestadas - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	2.230	85,38%	85,38%
Bom	313	11,98%	97,36%
Regular	33	1,26%	98,62%
Ruim	16	0,61%	99,23%
Péssimo	20	0,77%	100,00%
Total	2.612	100,00%	-

Figura 6 - Clareza nas informações prestadas - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, 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=4,81.

Tabela 12 - Clareza nas informações prestadas - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.214	1.782	2.230	5.226	85,27%
Bom	183	237	313	733	11,96%
Regular	41	22	33	96	1,57%
Ruim	9	8	16	33	0,54%
Péssimo	6	15	20	41	0,67%
Total	1.453	2.064	2.612	6.129	100,00%
Nota	4,78	4,82	4,81	4,81	-

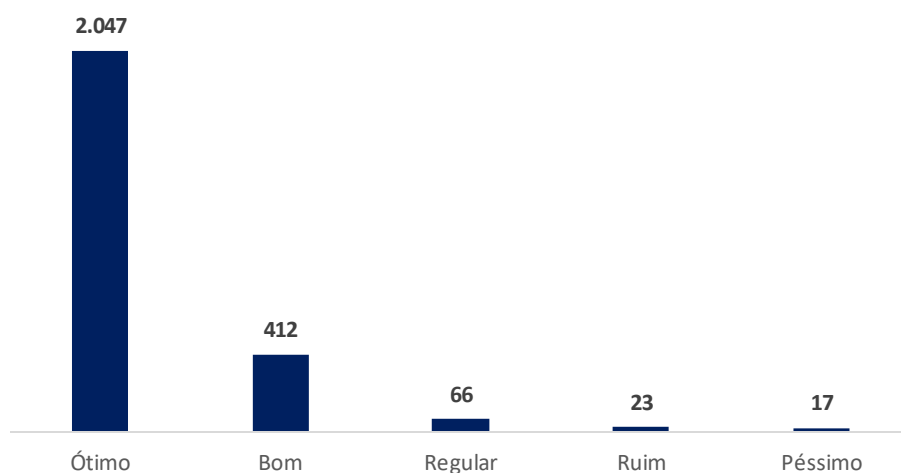
Facilidade dos canais de atendimento

Tabela 13 - Facilidade dos canais de atendimento por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	237	40	16	7	6	13	319	4,62
Brasília II	109	27	6	1	-	5	148	4,71
Brazlândia	66	15	1	-	-	6	88	4,79
Ceilândia	351	83	9	4	1	49	497	4,74
CEPS	5	1	-	-	-	-	6	4,83
Gama	78	10	1	-	1	5	95	4,82
Infância e Juventude	14	-	-	-	-	1	15	5,00
Ouvidoria	298	89	19	9	7	9	431	4,57
Paranoá	35	6	1	-	-	2	44	4,81
PDDC	9	8	1	-	-	1	19	4,44
Planaltina	96	18	2	1	-	4	121	4,79
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	7	2	-	-	-	-	9	4,78
Recanto das Emas	84	17	1	-	-	9	111	4,81
Samambaia	219	27	4	-	2	-	252	4,83
Santa Maria	31	4	-	-	-	4	39	4,89
São Sebastião	80	12	1	-	-	7	100	4,85
Sobradinho	70	8	1	-	-	-	79	4,87
Taguatinga e Águas Claras	257	45	3	1	-	10	316	4,82
Total	2.047	412	66	23	17	125	2.690	4,73

Tabela 14 - Facilidade dos canais de atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	2.047	79,81%	79,81%
Bom	412	16,06%	95,87%
Regular	66	2,57%	98,44%
Ruim	23	0,90%	99,34%
Péssimo	17	0,66%	100,00%
Total	2.565	100,00%	-

Figura 7 - Facilidade dos canais de atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, 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 15 - Facilidade dos canais de atendimento - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.115	1.592	2.047	4.754	79,51%
Bom	248	327	412	987	16,51%
Regular	45	51	66	162	2,71%
Ruim	8	11	23	42	0,70%
Péssimo	5	12	17	34	0,57%
Total	1.421	1.993	2.565	5.979	100,00%
Nota	4,73	4,74	4,73	4,74	-

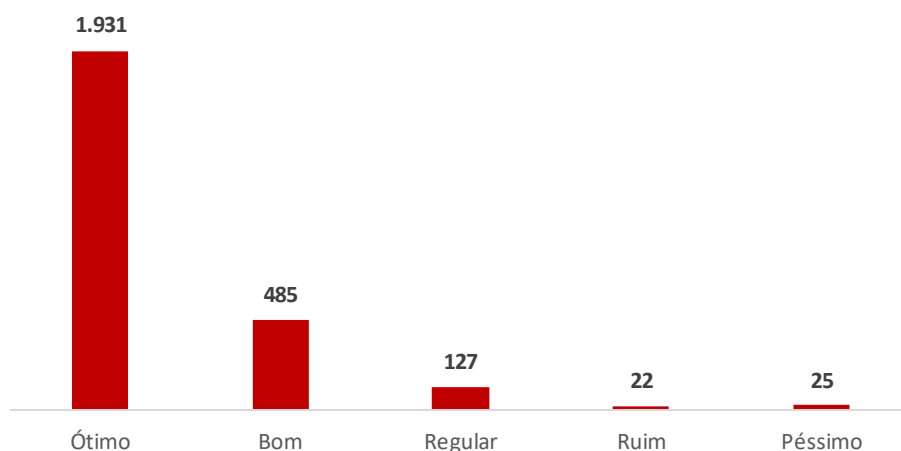
Tempo de espera

Tabela 16 - Avaliação do tempo de espera por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	245	35	14	7	8	10	319	4,62
Brasília II	122	13	10	-	1	2	148	4,75
Brazlândia	55	23	3	-	-	7	88	4,64
Ceilândia	295	123	36	2	2	39	497	4,54
CEPS	4	1	1	-	-	-	6	4,50
Gama	77	13	-	-	1	4	95	4,81
Infância e Juventude	14	-	-	-	-	1	15	5,00
Ouvidoria	284	90	30	7	10	10	431	4,50
Paranoá	34	7	2	-	-	1	44	4,74
PDDC	10	2	4	1	-	2	19	4,24
Planaltina	76	36	6	1	-	2	121	4,57
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	8	1	-	-	-	-	9	4,89
Recanto das Emas	82	19	2	-	-	8	111	4,78
Samambaia	203	35	8	3	3	-	252	4,71
Santa Maria	32	3	1	-	-	3	39	4,86
São Sebastião	68	22	5	-	-	5	100	4,66
Sobradinho	66	12	-	1	-	-	79	4,81
Taguatinga e Águas Claras	255	50	5	-	-	6	316	4,81
Total	1.931	485	127	22	25	100	2.690	4,65

Tabela 17 - Tempo de espera - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.931	74,56%	74,56%
Bom	485	18,73%	93,28%
Regular	127	4,90%	98,19%
Ruim	22	0,85%	99,03%
Péssimo	25	0,97%	100,00%
Total	2.590	100,00%	-

Figura 8 - Avaliação do tempo de espera - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, 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=4,65.

Tabela 18 - Tempo de espera - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.024	1.526	1.931	4.481	74,50%
Bom	266	342	485	1.093	18,17%
Regular	105	99	127	331	5,50%
Ruim	15	15	22	52	0,86%
Péssimo	14	19	25	58	0,96%
Total	1.424	2.001	2.590	6.015	100,00%
Nota	4,59	4,67	4,65	4,64	-

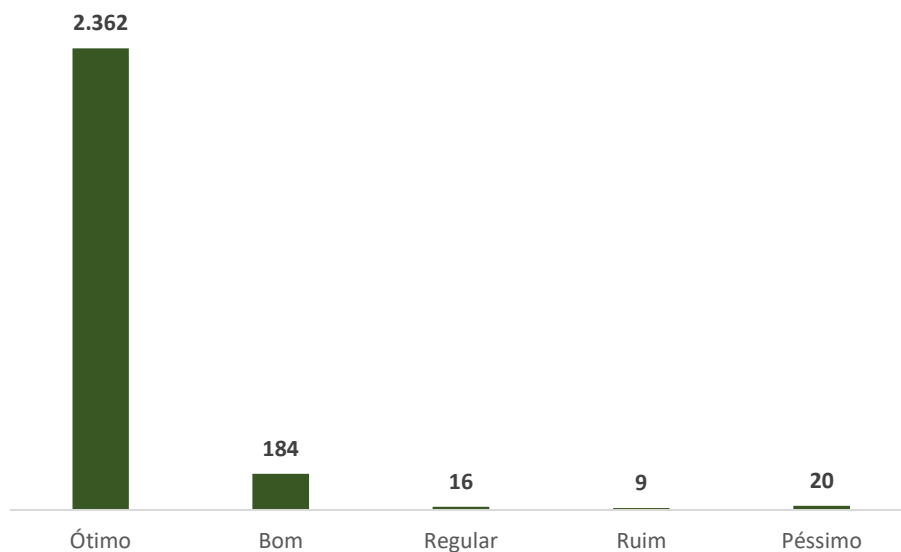
Gentileza no atendimento

Tabela 19 - Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	288	10	1	1	9	10	319	4,83
Brasília II	139	4	1	2	-	2	148	4,92
Brazlândia	74	8	-	-	-	6	88	4,90
Ceilândia	424	31	2	1	-	39	497	4,92
CEPS	6	-	-	-	-	-	6	5,00
Gama	87	3	-	-	1	4	95	4,92
Infância e Juventude	14	-	-	-	-	1	15	5,00
Ouvidoria	325	72	11	5	8	10	431	4,67
Paranoá	39	4	-	-	-	1	44	4,91
PDDC	9	8	-	-	-	2	19	4,53
Planaltina	111	7	-	-	-	3	121	4,94
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Recanto das Emas	98	6	-	-	-	7	111	4,94
Samambaia	238	11	-	-	2	1	252	4,92
Santa Maria	35	1	-	-	-	3	39	4,97
São Sebastião	91	5	-	-	-	4	100	4,95
Sobradinho	78	1	-	-	-	-	79	4,99
Taguatinga e Águas Claras	296	13	1	-	-	6	316	4,95
Total	2.362	184	16	9	20	99	2.690	4,88

Tabela 20 - Gentileza no atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	2.362	91,16%	91,16%
Bom	184	7,10%	98,26%
Regular	16	0,62%	98,88%
Ruim	9	0,35%	99,23%
Péssimo	20	0,77%	100,00%
Total	2.591	100,00%	-

Figura 9 - Avaliação de Gentileza no atendimento - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, 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=4,88.

Tabela 21 - Gentileza no atendimento - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.264	1.843	2.362	5.468	90,79%
Bom	125	135	184	444	7,37%
Regular	25	21	16	62	1,03%
Ruim	4	5	9	18	0,30%
Péssimo	2	9	20	31	0,51%
Total	1.420	2.013	2.591	6.023	100,00%
Nota	4,86	4,86	4,88	4,88	-

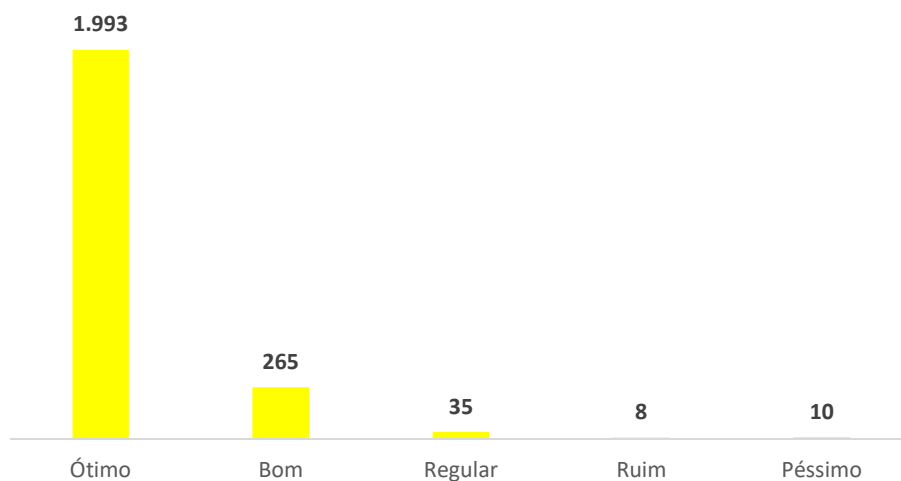
Qualidade do espaço físico

Tabela 22 - Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - Ago/2024 a Jan/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	266	20	2	4	1	26	319	4,86
Brasília II	136	8	1	1	-	2	148	4,91
Brazlândia	66	11	-	-	-	11	88	4,86
Ceilândia	375	57	3	-	1	61	497	4,85
CEPS	6	-	-	-	-	-	6	5,00
Gama	75	10	-	-	-	10	95	4,88
Infância e Juventude	14	-	-	-	-	1	15	5,00
Ouvidoria	158	62	22	3	7	179	431	4,43
Paranoá	36	7	-	-	-	1	44	4,84
PDDC	5	3	2	-	-	9	19	4,30
Planaltina	100	12	-	-	-	9	121	4,89
Procuradorias de Justiça	1	-	-	-	-	-	1	5,00
PROREG	3	-	-	-	-	6	9	5,00
Recanto das Emas	88	13	-	-	-	10	111	4,87
Samambaia	237	9	1	-	1	4	252	4,94
Santa Maria	36	-	-	-	-	3	39	5,00
São Sebastião	77	11	1	-	-	11	100	4,85
Sobradinho	61	12	1	-	-	5	79	4,81
Taguatinga e Águas Claras	253	30	2	-	-	31	316	4,88
Total	1.993	265	35	8	10	379	2.690	4,83

Tabela 23 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - Ago/2024 a Jan/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.993	86,24%	86,24%
Bom	265	11,47%	97,71%
Regular	35	1,51%	99,22%
Ruim	8	0,35%	99,57%
Péssimo	10	0,43%	100,00%
Total	2.311	100,00%	-

Figura 10 - Avaliação da qualidade do espaço físico - Ago/2024 a Jan/2025

Para o período de Ago/2024 a Jan/2025, 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 - Agosto de 2023 a Janeiro de 2025

Avaliação	Ago/23 a jan/24	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.053	1.600	1.993	4.646	85,39%
Bom	191	211	265	667	12,26%
Regular	28	28	35	91	1,67%
Ruim	3	5	8	16	0,29%
Péssimo	3	8	10	21	0,39%
Total	1.278	1.852	2.311	5.441	100,00%
Nota	4,79	4,83	4,83	4,82	-

Resumo

A tabela 25 apresenta o número total de formulários respondidos e as notas gerais dos itens avaliados no formulário, semestre a semestre, desde agosto 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	Ago 23 a Jan 24	Variação	Fev a Jul 24	Variação	Ago 24 a Jan 25
Número de formulários respondidos	1.488	+ 45,2%	2.160	+ 24,5%	2.690
Avaliação do atendimento	4,81	+ 0,2%	4,82	+ 0,4%	4,84
Clareza nas informações prestadas	4,78	+ 0,8%	4,82	- 0,2%	4,81
Facilidade nos canais de atendimento	4,73	+ 0,2%	4,74	- 0,2%	4,73
Tempo de espera	4,59	+ 1,7%	4,67	- 0,4%	4,65
Gentileza no atendimento	4,86	+ 0,6%	4,89	- 0,2%	4,88
Qualidade do espaço físico	4,79	+ 0,8%	4,83	-	4,83

A tabela 26 traz a variação percentual do número de formulários respondidos e das notas dos itens avaliados, comparando as notas de agosto de 2024 a janeiro de 2025 com as de agosto de 2023 a janeiro de 2024. Como pode ser facilmente verificado, não há grandes diferenças nas notas, sendo a maior variação a do tempo de espera, com +1,3%, sendo que todas as outras têm variação menor que 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	+ 80,8%
Avaliação do atendimento	+ 0,6%
Clareza nas informações prestadas	+ 0,6%
Facilidade nos canais de atendimento	-
Tempo de espera	+ 1,3%
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.