

**Relatório de Análise Estatística**

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO**

Fevereiro a julho 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**

*FLÁVIO AUGUSTO MILHOMEM*

**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*

## **ELABORAÇÃO**

**ASSESSORIA DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS - API**

*René Mallet Raupp*

**ASSESSORIA DE POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - MPDFT**

*Promotora de Justiça Dra. Thaise Oliveira Dezen*

# Índice

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXO II .....</b>	<b>24</b>

## 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 Fev/2025 a Jul/2025, conforme disposto no artigo sétimo da Portaria Normativa N° 878-PGJ, de 8/2/2023.

## Metodologia

Entre os dias 01/2/2025 e 31/7/2025 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. Do mesmo modo, Paranoá contempla as Promotorias do Paranoá e do Itapoã, e Taguatinga contempla as Promotorias de Águas Claras e Taguatinga.

## Resultados

### Quantidade de questionários respondidos

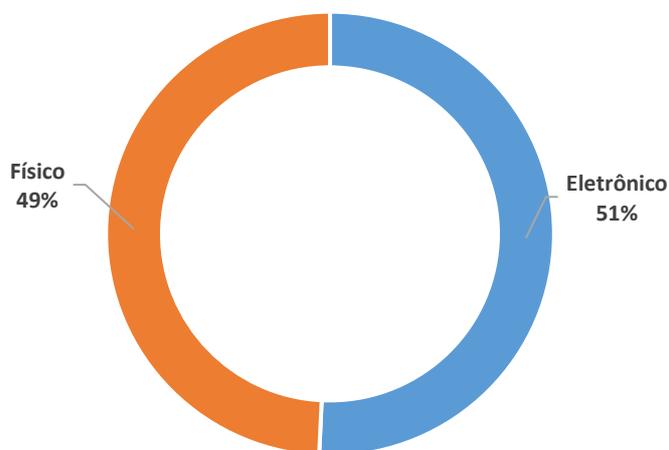
**Tabela 1** - Formulários respondidos por Local – Fev/2025 a Jul/2025

Local	Eletrônico	Físico	Total	Porcentagem
Brasília I	112	80	192	9,95%
Brasília II	18	23	41	2,12%
Brazlândia	27	38	65	3,37%
Ceilândia	141	445	586	30,36%
CEPS	10	-	10	0,52%
Gama	27	24	51	2,64%
Infância	-	3	3	0,16%
NCAP	1	-	1	0,05%
Ouvidoria	334	-	334	17,31%
Paranoá	2	9	11	0,57%
PDDC	33	-	33	1,71%
Planaltina	83	2	85	4,40%
Recanto das Emas	8	71	79	4,09%
Samambaia	36	122	158	8,19%
Santa Maria	1	17	18	0,93%
São Sebastião	9	-	9	0,47%
Sobradinho	83	-	83	4,30%
Taguatinga	55	116	171	8,86%
<b>Total</b>	<b>980</b>	<b>950</b>	<b>1.930</b>	<b>100,00%</b>

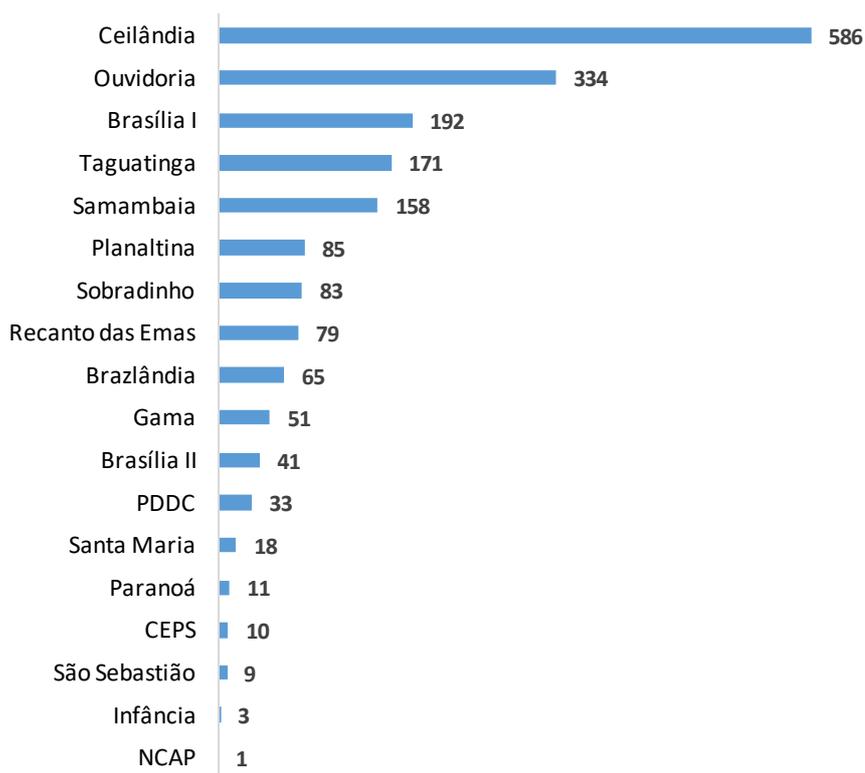
**Tabela 2** - Formulários respondidos por Local – Fev/2025 a Jul/2025

Local	Total	Porcentagem	Percentual acumulado
Ceilândia	586	30,36%	30,36%
Ouvitoria	334	17,31%	47,67%
Brasília I	192	9,95%	57,62%
Taguatinga	171	8,86%	66,48%
Samambaia	158	8,19%	74,66%
Planaltina	85	4,40%	79,07%
Sobradinho	83	4,30%	83,37%
Recanto das Emas	79	4,09%	87,46%
Brazlândia	65	3,37%	90,83%
Gama	51	2,64%	93,47%
Brasília II	41	2,12%	95,60%
PDDC	33	1,71%	97,31%
Santa Maria	18	0,93%	98,24%
Paranoá	11	0,57%	98,81%
CEPS	10	0,52%	99,33%
São Sebastião	9	0,47%	99,79%
Infância	3	0,16%	99,95%
NCAP	1	0,05%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.930</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 1** - Formulários respondidos por tipo - Fev/2025 a Jul/2025



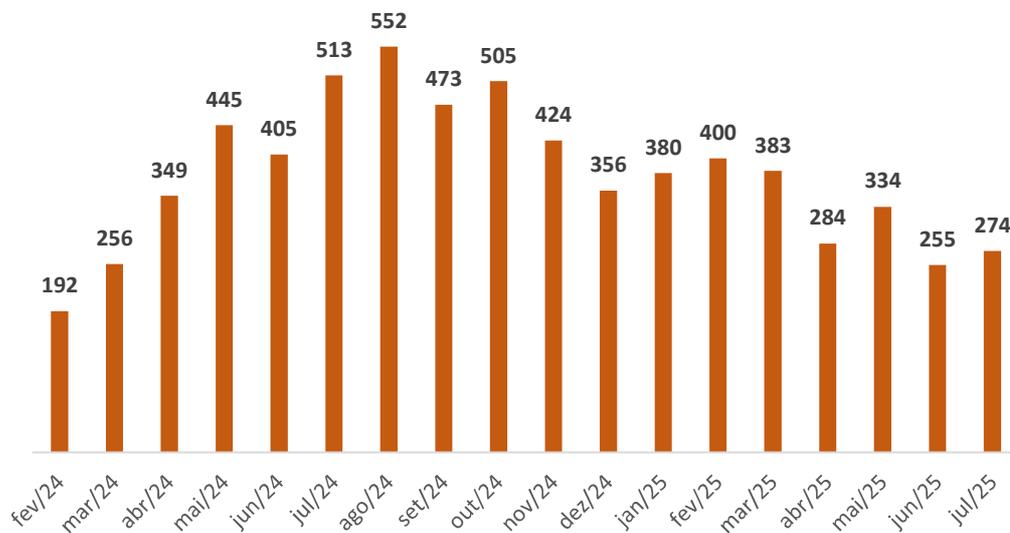
**Figura 2** - Formulários respondidos por Local - Fev/2025 a Jul/2025



**Tabela 3** - Formulários respondidos por Local – Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Local	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Águas Claras	83	-	-	83	1,22%
Brasília I	208	319	192	719	10,60%
Brasília II	43	148	41	232	3,42%
Brazlândia	103	88	65	256	3,78%
Ceilândia	547	497	586	1.630	24,04%
CEPS	-	6	10	16	0,24%
Gama	33	95	51	179	2,64%
Infância	22	15	3	40	0,59%
NCAP	-	-	1	1	0,01%
Ouvidoria	314	431	334	1.079	15,91%
Paranoá	84	44	11	139	2,05%
PDDC	14	19	33	66	0,97%
Planaltina	88	121	85	294	4,34%
Procuradorias	-	1	-	1	0,01%
PROREG	10	9	-	19	0,28%
Recanto das Emas	114	111	79	304	4,48%
Samambaia	142	252	158	552	8,14%
Santa Maria	38	39	18	95	1,40%
São Sebastião	121	100	9	230	3,39%
Sobradinho	38	79	83	200	2,95%
Taguatinga	158	-	-	158	2,33%
Taguatinga/Águas Claras	-	316	171	487	7,18%
<b>Total</b>	<b>2.160</b>	<b>2.690</b>	<b>1.930</b>	<b>6.780</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 3** - Formulários respondidos por mês no período de Fevereiro de 2024 a Julho de 2025



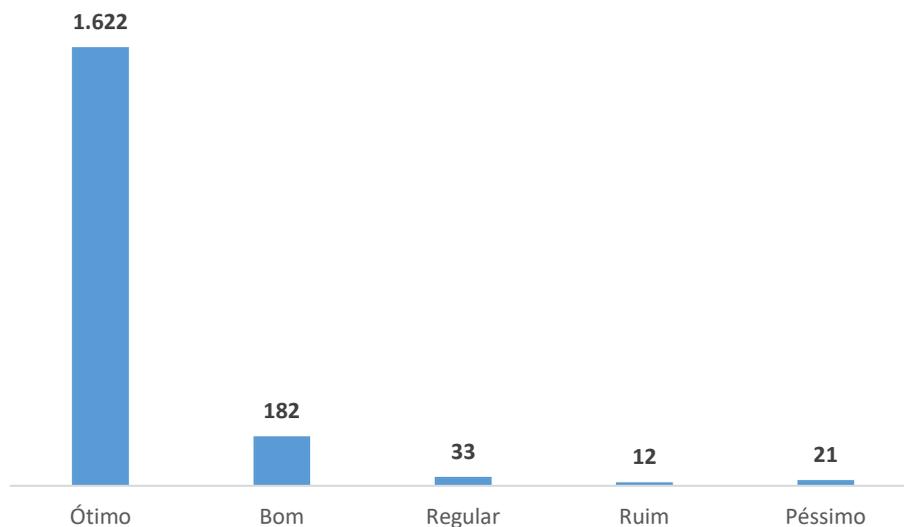
## Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?

**Tabela 4** - Avaliação do atendimento por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	169	11	3	2	4	3	192	4,79
Brasília II	38	3	-	-	-	-	41	4,93
Brazlândia	58	1	2	-	-	4	65	4,92
Ceilândia	476	66	4	-	2	38	586	4,85
CEPS	10	-	-	-	-	-	10	5,00
Gama	43	6	1	-	-	1	51	4,84
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Ouvidoria	241	56	18	6	13	-	334	4,51
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	23	5	2	1	2	-	33	4,39
Planaltina	77	6	-	2	-	-	85	4,86
Recanto das Emas	67	6	-	-	-	6	79	4,92
Samambaia	152	5	1	-	-	-	158	4,96
Santa Maria	15	2	-	-	-	1	18	4,88
São Sebastião	8	1	-	-	-	-	9	4,89
Sobradinho	76	7	-	-	-	-	83	4,92
Taguatinga	154	7	2	1	-	7	171	4,91
<b>Total</b>	<b>1.622</b>	<b>182</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>1.930</b>	<b>4,80</b>

**Tabela 5** - Avaliação do atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.622	86,74%	86,74%
Bom	182	9,73%	96,47%
Regular	33	1,76%	98,24%
Ruim	12	0,64%	98,88%
Péssimo	21	1,12%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.870</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 4** - Avaliação do atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,80 no período de Fev/2025 a Jul/2025.

**Tabela 6** - Avaliação do atendimento - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.789	2.297	1.622	5.708	87,55%
Bom	203	241	182	626	9,60%
Regular	27	25	33	85	1,30%
Ruim	14	13	12	39	0,60%
Péssimo	17	24	21	62	0,95%
<b>Total</b>	<b>2.050</b>	<b>2.600</b>	<b>1.870</b>	<b>6.520</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,82</b>	<b>4,84</b>	<b>4,80</b>	<b>4,82</b>	<b>-</b>

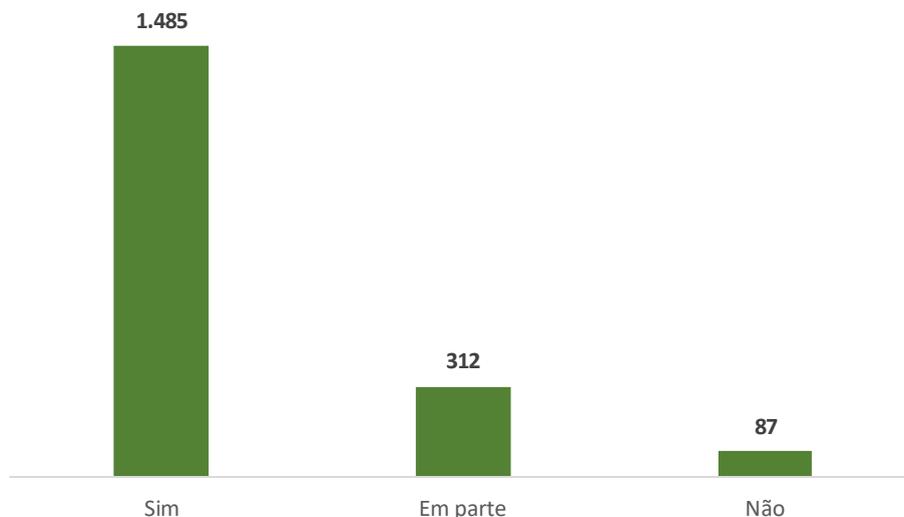
## O atendimento ajudou na solução do seu problema?

**Tabela 7** - Ajuda na solução do problema por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Brasília I	149	33	9	1	192
Brasília II	38	2	1	-	41
Brazlândia	53	9	1	2	65
Ceilândia	482	63	10	31	586
CEPS	5	4	-	-	9
Gama	42	7	1	1	51
Infância	3	-	-	-	3
NCAP	1	1	-	-	2
Ouvidoria	151	134	49	-	334
Paranoá	9	-	-	2	11
PDDC	13	9	11	-	33
Planaltina	73	10	2	-	85
Recanto das Emas	67	7	-	5	79
Samambaia	147	9	2	-	158
Santa Maria	15	1	-	2	18
São Sebastião	7	2	-	-	9
Sobradinho	78	5	-	-	83
Taguatinga	152	16	1	2	171
<b>Total</b>	<b>1.485</b>	<b>312</b>	<b>87</b>	<b>46</b>	<b>1.930</b>

**Tabela 8** - Ajuda na solução do problema - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Sim	1.485	78,82%	78,82%
Em parte	312	16,56%	95,38%
Não	87	4,62%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.884</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 5** - Ajuda na solução do problema - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/2025, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, 95,38% dos formulários avaliaram como "Sim" ou "Em parte". Por outro lado, apenas 4,62% dos formulários avaliaram como "Não".

**Tabela 9** - Ajuda na solução do problema - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Sim	1.659	2.062	1.485	5.206	79,18%
Em parte	341	461	312	1.114	16,94%
Não	73	95	87	255	3,88%
<b>Total</b>	<b>2.073</b>	<b>2.618</b>	<b>1.884</b>	<b>6.575</b>	<b>100,00%</b>

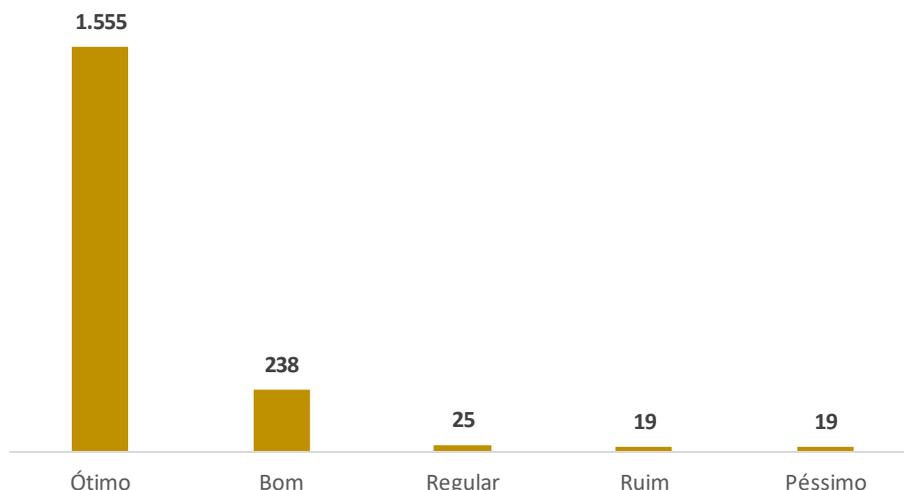
## Clareza nas informações prestadas

**Tabela 10** - Clareza nas informações prestadas por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	164	16	2	3	4	3	192	4,76
Brasília II	37	3	1	-	-	-	41	4,88
Brazlândia	54	8	-	-	-	3	65	4,87
Ceilândia	461	69	4	1	-	51	586	4,85
CEPS	7	2	-	-	-	-	9	4,78
Gama	45	4	-	-	1	1	51	4,84
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	213	82	14	11	12	2	334	4,42
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	21	5	3	1	2	1	33	4,31
Planaltina	71	11	-	3	-	-	85	4,76
Recanto das Emas	68	7	-	-	-	4	79	4,91
Samambaia	150	6	-	-	-	2	158	4,96
Santa Maria	14	3	-	-	-	1	18	4,82
São Sebastião	7	1	1	-	-	-	9	4,67
Sobradinho	73	9	-	-	-	1	83	4,89
Taguatinga	154	12	-	-	-	5	171	4,93
<b>Total</b>	<b>1.555</b>	<b>238</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>74</b>	<b>1.930</b>	<b>4,77</b>

**Tabela 11** - Clareza nas informações prestadas - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.555	83,78%	83,78%
Bom	238	12,82%	96,61%
Regular	25	1,35%	97,95%
Ruim	19	1,02%	98,98%
Péssimo	19	1,02%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.856</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 6** - Clareza nas informações prestadas - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/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=4,77.

**Tabela 12** - Clareza nas informações prestadas - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.782	2.230	1.555	5.567	85,23%
Bom	237	313	238	788	12,06%
Regular	22	33	25	80	1,22%
Ruim	8	16	19	43	0,66%
Péssimo	15	20	19	54	0,83%
<b>Total</b>	<b>2.064</b>	<b>2.612</b>	<b>1.856</b>	<b>6.532</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,82</b>	<b>4,81</b>	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	<b>-</b>

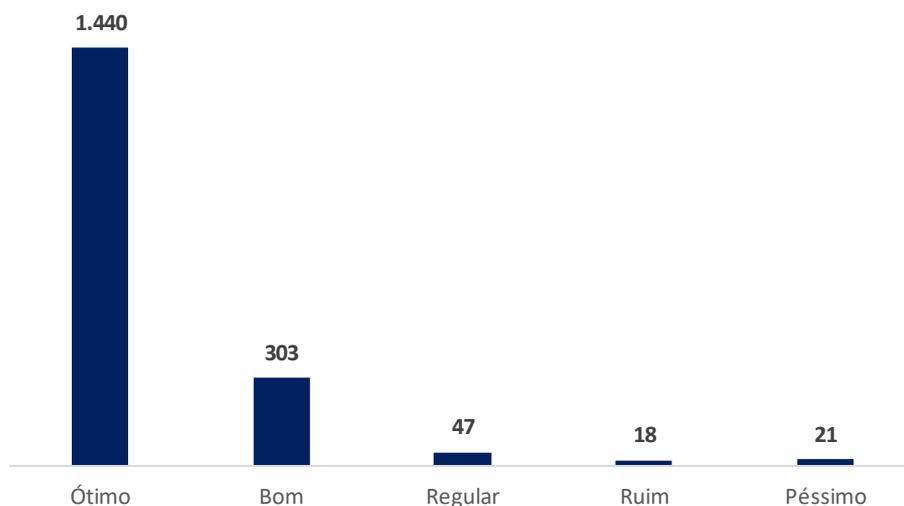
## Facilidade dos canais de atendimento

**Tabela 13** - Facilidade dos canais de atendimento por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	145	29	8	2	4	4	192	4,64
Brasília II	34	7	-	-	-	-	41	4,83
Brazlândia	50	10	-	-	1	4	65	4,77
Ceilândia	417	87	11	2	3	66	586	4,76
CEPS	6	3	-	-	-	-	9	4,67
Gama	41	9	-	-	-	1	51	4,82
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	1	-	1	-	-	-	2	4,00
Ouvidoria	222	75	12	8	13	4	334	4,47
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	22	6	2	2	-	1	33	4,50
Planaltina	66	13	-	3	-	3	85	4,73
Recanto das Emas	55	13	4	1	-	6	79	4,67
Samambaia	143	13	-	-	-	2	158	4,92
Santa Maria	13	3	1	-	-	1	18	4,71
São Sebastião	6	2	1	-	-	-	9	4,56
Sobradinho	69	11	2	-	-	1	83	4,82
Taguatinga	136	22	5	-	-	8	171	4,80
<b>Total</b>	<b>1.440</b>	<b>303</b>	<b>47</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>101</b>	<b>1.930</b>	<b>4,71</b>

**Tabela 14** - Facilidade dos canais de atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.440	78,73%	78,73%
Bom	303	16,57%	95,30%
Regular	47	2,57%	97,87%
Ruim	18	0,98%	98,85%
Péssimo	21	1,15%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.829</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 7** - Facilidade dos canais de atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/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=4,71.

**Tabela 15** - Facilidade dos canais de atendimento - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.592	2.047	1.440	5.079	79,52%
Bom	327	412	303	1.042	16,31%
Regular	51	66	47	164	2,57%
Ruim	11	23	18	52	0,81%
Péssimo	12	17	21	50	0,78%
<b>Total</b>	<b>1.993</b>	<b>2.565</b>	<b>1.829</b>	<b>6.387</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,74</b>	<b>4,73</b>	<b>4,71</b>	<b>4,73</b>	<b>-</b>

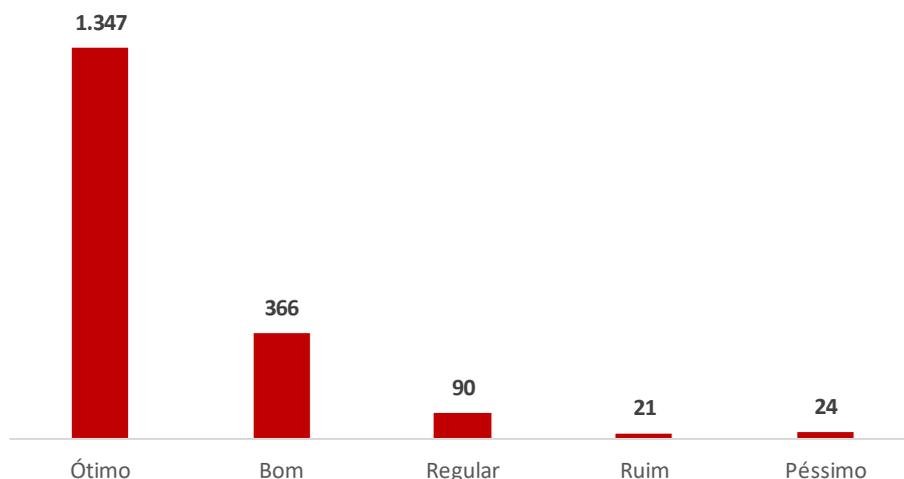
## Tempo de espera

**Tabela 16** - Avaliação do tempo de espera por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	154	22	9	1	3	3	192	4,71
Brasília II	35	5	1	-	-	-	41	4,83
Brazlândia	50	10	2	-	-	3	65	4,77
Ceilândia	350	150	25	5	4	52	586	4,57
CEPS	6	2	1	-	-	-	9	4,56
Gama	40	7	2	-	1	1	51	4,70
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	1	1	-	-	-	-	2	4,50
Ouvidoria	202	77	28	10	13	4	334	4,35
Paranoá	10	-	1	-	-	-	11	4,82
PDDC	20	7	1	2	2	1	33	4,28
Planaltina	60	18	4	2	-	1	85	4,62
Recanto das Emas	63	10	1	-	-	5	79	4,84
Samambaia	131	20	4	-	1	2	158	4,79
Santa Maria	13	2	1	-	-	2	18	4,75
São Sebastião	3	6	-	-	-	-	9	4,33
Sobradinho	65	14	3	-	-	1	83	4,76
Taguatinga	141	15	7	1	-	7	171	4,80
<b>Total</b>	<b>1.347</b>	<b>366</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>82</b>	<b>1.930</b>	<b>4,62</b>

**Tabela 17** - Tempo de espera - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.347	72,89%	72,89%
Bom	366	19,81%	92,69%
Regular	90	4,87%	97,56%
Ruim	21	1,14%	98,70%
Péssimo	24	1,30%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.848</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 8** - Avaliação do tempo de espera - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/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=4,62.

**Tabela 18** - Tempo de espera - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.526	1.931	1.347	4.804	74,61%
Bom	342	485	366	1193	18,53%
Regular	99	127	90	316	4,91%
Ruim	15	22	21	58	0,90%
Péssimo	19	25	24	68	1,06%
<b>Total</b>	<b>2.001</b>	<b>2.590</b>	<b>1.848</b>	<b>6.439</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,67</b>	<b>4,65</b>	<b>4,62</b>	<b>4,65</b>	<b>-</b>

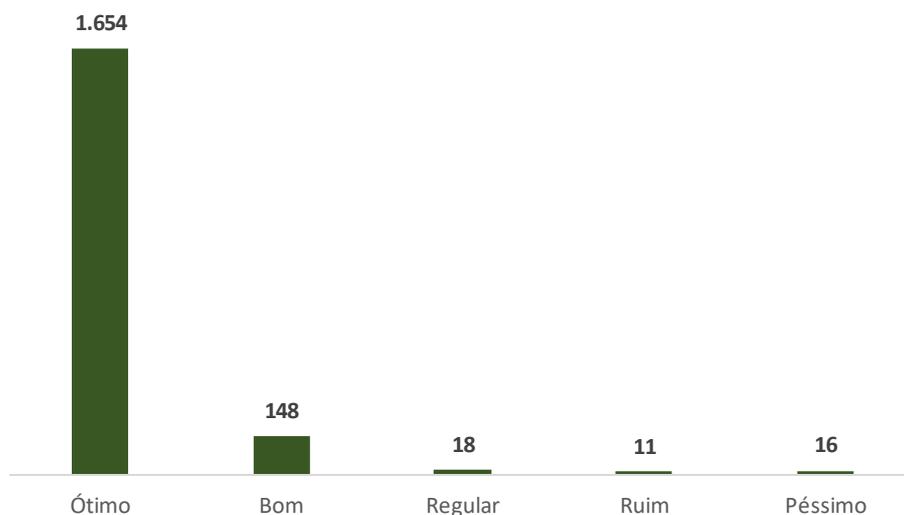
## Gentileza no atendimento

**Tabela 19** - Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	170	13	3	1	3	2	192	4,82
Brasília II	40	1	-	-	-	-	41	4,98
Brazlândia	59	3	-	-	-	3	65	4,95
Ceilândia	484	45	-	2	2	53	586	4,89
CEPS	8	1	-	-	-	-	9	4,89
Gama	44	5	-	-	1	1	51	4,82
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	242	58	12	5	8	9	334	4,60
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	25	4	2	-	1	1	33	4,63
Planaltina	77	5	-	2	-	1	85	4,87
Recanto das Emas	73	1	-	-	-	5	79	4,99
Samambaia	151	5	-	-	-	2	158	4,97
Santa Maria	14	3	-	-	-	1	18	4,82
São Sebastião	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Sobradinho	78	3	-	-	-	2	83	4,96
Taguatinga	164	1	1	1	1	3	171	4,94
<b>Total</b>	<b>1.654</b>	<b>148</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>83</b>	<b>1.930</b>	<b>4,85</b>

**Tabela 20** - Gentileza no atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.654	89,55%	89,55%
Bom	148	8,01%	97,56%
Regular	18	0,97%	98,54%
Ruim	11	0,60%	99,13%
Péssimo	16	0,87%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.847</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 9** - Avaliação de Gentileza no atendimento - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/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=4,85.

**Tabela 21** - Gentileza no atendimento - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.843	2.362	1.654	5.859	90,82%
Bom	135	184	148	467	7,24%
Regular	21	16	18	55	0,85%
Ruim	5	9	11	25	0,39%
Péssimo	9	20	16	45	0,70%
<b>Total</b>	<b>2.013</b>	<b>2.591</b>	<b>1.847</b>	<b>6.451</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,86</b>	<b>4,88</b>	<b>4,85</b>	<b>4,87</b>	<b>-</b>

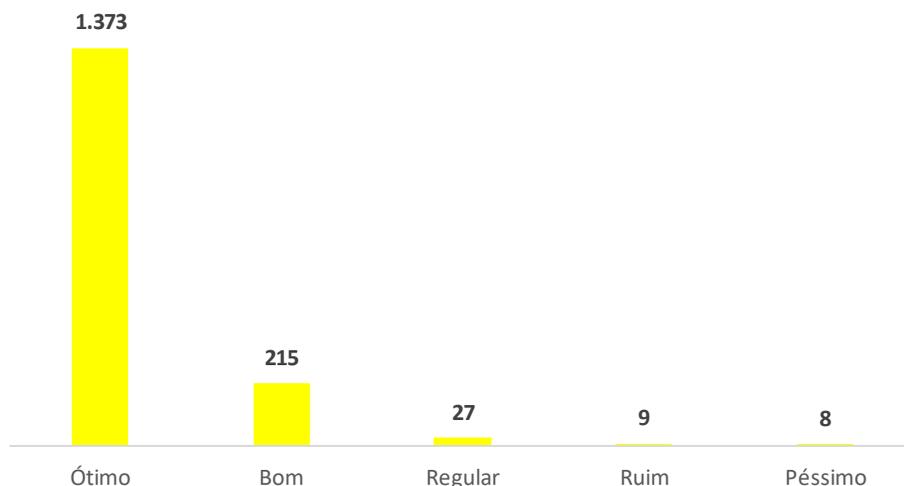
## Qualidade do espaço físico

**Tabela 22** - Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - Fev/2025 a Jul/2025

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	153	18	3	1	2	15	192	4,80
Brasília II	36	2	-	-	-	3	41	4,95
Brazlândia	49	10	1	-	-	5	65	4,80
Ceilândia	415	79	3	3	1	85	586	4,80
CEPS	4	2	-	-	-	3	9	4,67
Gama	40	5	-	-	-	6	51	4,89
Infância	3	-	-	-	-	-	3	5,00
NCAP	1	1	-	-	-	-	2	4,50
Ouvidoria	155	46	13	3	5	112	334	4,55
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	18	2	1	-	-	12	33	4,81
Planaltina	66	11	-	2	-	6	85	4,78
Recanto das Emas	66	7	1	-	-	5	79	4,88
Samambaia	143	6	1	-	-	8	158	4,95
Santa Maria	13	4	-	-	-	1	18	4,76
São Sebastião	5	2	-	-	-	2	9	4,71
Sobradinho	55	13	1	-	-	14	83	4,78
Taguatinga	140	7	3	-	-	21	171	4,91
<b>Total</b>	<b>1.373</b>	<b>215</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>298</b>	<b>1.930</b>	<b>4,80</b>

**Tabela 23** - Avaliação da Qualidade do espaço físico - Fev/2025 a Jul/2025

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.373	84,13%	84,13%
Bom	215	13,17%	97,30%
Regular	27	1,65%	98,96%
Ruim	9	0,55%	99,51%
Péssimo	8	0,49%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.632</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>

**Figura 10** - Avaliação da qualidade do espaço físico - Fev/2025 a Jul/2025

Para o período de Fev/2025 a Jul/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=4,80.

**Tabela 24** - Avaliação da Qualidade do espaço físico - Fevereiro de 2024 a Julho de 2025

Avaliação	Fev a jul/24	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Total	Porcentagem
Ótimo	1.600	1.993	1.373	4.966	85,69%
Bom	211	265	215	691	11,92%
Regular	28	35	27	90	1,55%
Ruim	5	8	9	22	0,38%
Péssimo	8	10	8	26	0,45%
<b>Total</b>	<b>1.852</b>	<b>2.311</b>	<b>1.632</b>	<b>5.795</b>	<b>100,00%</b>
<b>Nota</b>	<b>4,83</b>	<b>4,83</b>	<b>4,80</b>	<b>4,82</b>	<b>-</b>

## 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 2024 e as respectivas variações. Observa-se expressiva diminuição no número de formulários respondidos. Verifica-se também decréscimo das notas de todos os itens.

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

Item	Fev a Jul 24	Variação	Ago 24 a Jan 25	Variação	Fev a Jul 25
<b>Número de formulários respondidos</b>	<b>2.160</b>	<b>+ 24,5%</b>	<b>2.690</b>	<b>- 28,3%</b>	<b>1.930</b>
<b>Avaliação do atendimento</b>	<b>4,82</b>	<b>+ 0,4%</b>	<b>4,84</b>	<b>- 0,8%</b>	<b>4,80</b>
Clareza nas informações prestadas	4,82	- 0,2%	4,81	- 0,8%	4,77
Facilidade nos canais de atendimento	4,74	- 0,2%	4,73	- 0,4%	4,71
Tempo de espera	4,67	- 0,4%	4,65	- 0,6%	4,62
Gentileza no atendimento	4,89	- 0,2%	4,88	- 0,6%	4,85
Qualidade do espaço físico	4,83	-	4,83	- 0,6%	4,80

A tabela 26 traz a variação percentual do número de formulários respondidos e das notas dos itens avaliados, comparando as notas de fevereiro de 2024 a julho de 2024 com as de fevereiro de 2025 a julho de 2025. Verifica-se decréscimo tanto no número de formulários respondidos como nas notas de todos os itens.

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

Item	Variação 2024-2025 (fev a jul)
<b>Número de formulários respondidos</b>	<b>- 10,6%</b>
<b>Avaliação do atendimento</b>	<b>- 0,4%</b>
Clareza nas informações prestadas	- 1,0%
Facilidade nos canais de atendimento	- 0,6%
Tempo de espera	- 1,1%
Gentileza no atendimento	- 0,8%
Qualidade do espaço físico	- 0,6%

**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.