

Relatório de Análise Estatística

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Agosto de 2025 a janeiro de 2026

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. Lívia Cruz Rabelo

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 agosto de 2025 a janeiro de 2026, conforme disposto no artigo sétimo da Portaria Normativa N° 878-PGJ, de 8/2/2023.

Metodologia

Entre os dias 01/08/2025 e 31/01/2026 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 de avaliação (eletrônico ou físico) 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 – agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Eletrônico	Físico	Total	Porcentagem
Brasília I	93	72	165	12,09%
Brasília II	5	2	7	0,51%
Brazlândia	16	16	32	2,34%
Ceilândia	140	258	398	29,16%
CEPS	8	-	8	0,59%
Gama	16	19	35	2,56%
Ouvidoria	106	-	106	7,77%
Paranoá	4	7	11	0,81%
PDDC	28	-	28	2,05%
Planaltina	56	29	85	6,23%
Recanto das Emas	26	38	64	4,69%
Samambaia	20	140	160	11,72%
Santa Maria	-	38	38	2,78%
São Sebastião	1	-	1	0,07%
Sobradinho	66	-	66	4,84%
Taguatinga	72	89	161	11,79%
Total	657	708	1.365	100,00%

Tabela 2 - Formulários respondidos por Local – agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Total	Porcentagem	Percentual acumulado
Ceilândia	398	29,16%	29,16%
Brasília I	165	12,09%	41,25%
Taguatinga	161	11,79%	53,04%
Samambaia	160	11,72%	64,76%
Ouvidoria	106	7,77%	72,53%
Planaltina	85	6,23%	78,75%
Sobradinho	66	4,84%	83,59%
Recanto das Emas	64	4,69%	88,28%
Santa Maria	38	2,78%	91,06%
Gama	35	2,56%	93,63%
Brazlândia	32	2,34%	95,97%
PDDC	28	2,05%	98,02%
Paranoá	11	0,81%	98,83%
CEPS	8	0,59%	99,41%
Brasília II	7	0,51%	99,93%
São Sebastião	1	0,07%	100,00%
Total	1.365	100,00%	-

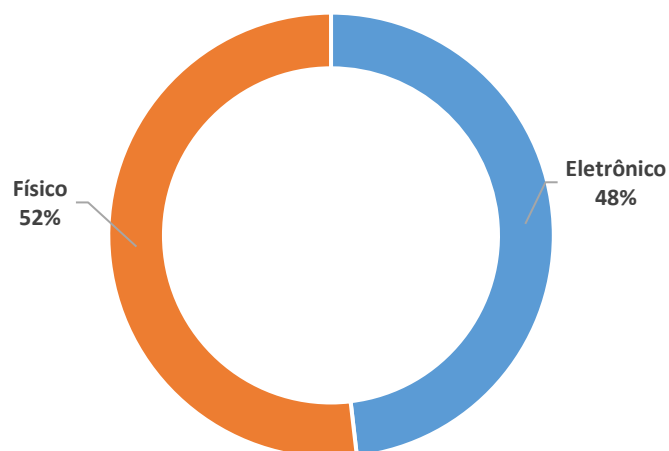
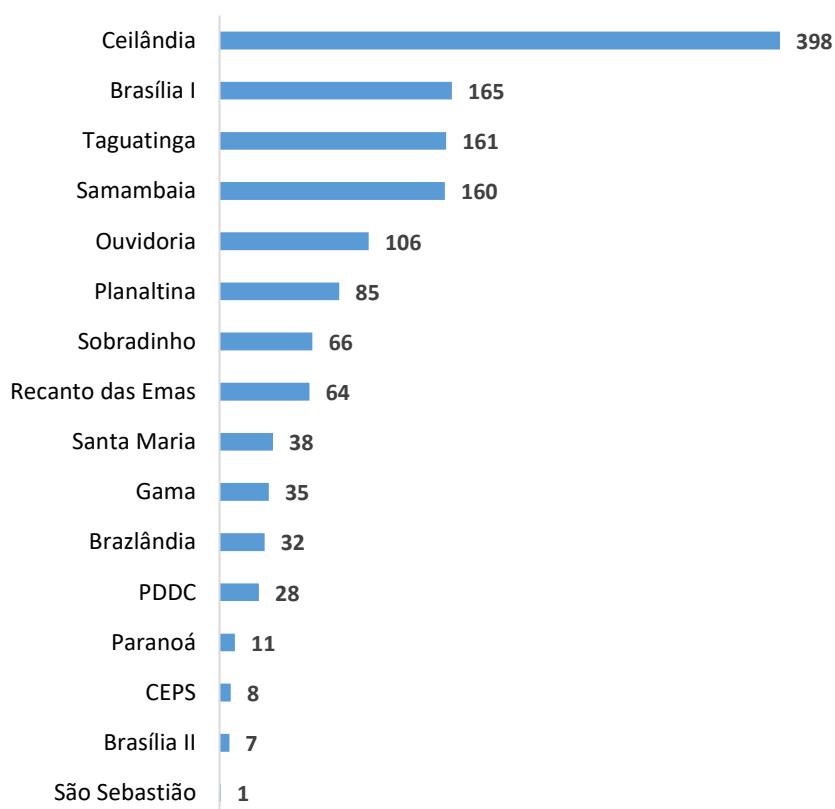
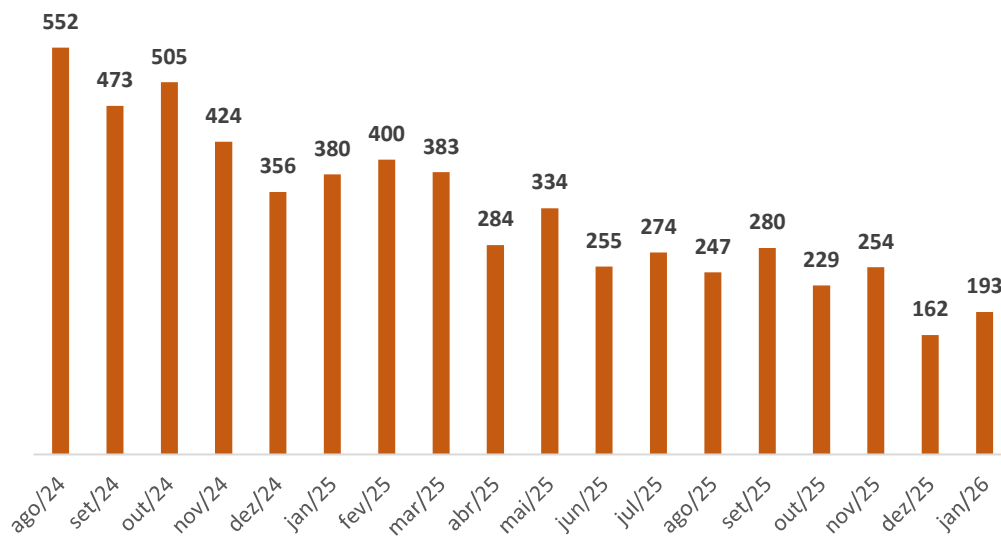
Figura 1 - Formulários respondidos por tipo - agosto de 2025 a janeiro de 2026**Figura 2** - Formulários respondidos por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Tabela 3 - Formulários respondidos por Local – agosto de 2024 a janeiro de 2026

Local	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Brasília I	319	192	165	676	11,29%
Brasília II	148	41	7	196	3,27%
Brazlândia	88	65	32	185	3,09%
Ceilândia	497	586	398	1481	24,75%
CEPS	6	10	8	24	0,40%
Gama	95	51	35	181	3,02%
Infância	15	3	-	18	0,30%
NCAP	-	1	-	1	0,02%
Ouvidoria	431	334	106	871	14,55%
Paranoá	44	11	11	66	1,10%
PDDC	19	33	28	80	1,34%
Planaltina	121	85	85	291	4,86%
Procuradorias	1	-	-	1	0,02%
PROREG	9	-	-	9	0,15%
Recanto das Emas	111	79	64	254	4,24%
Samambaia	252	158	160	570	9,52%
Santa Maria	39	18	38	95	1,59%
São Sebastião	100	9	1	110	1,84%
Sobradinho	79	83	66	228	3,81%
Taguatinga	316	171	161	648	10,83%
Total	2.690	1.930	1.365	5.985	100,00%

Figura 3 - Formulários respondidos por mês no período de agosto de 2024 a janeiro de 2026

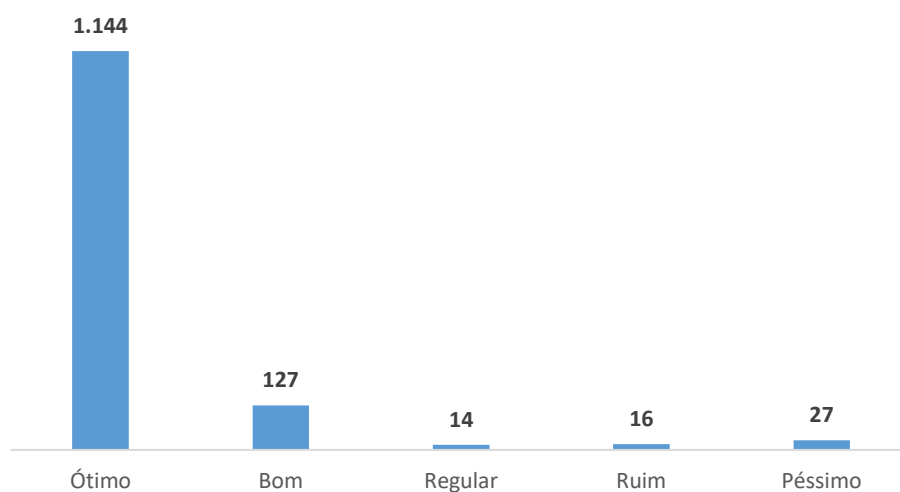
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?

Tabela 4 - Avaliação do atendimento por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	124	10	3	11	13	4	165	4,37
Brasília II	7	-	-	-	-	-	7	5,00
Brazlândia	28	2	-	-	-	2	32	4,93
Ceilândia	324	46	4	-	2	22	398	4,84
CEPS	6	2	-	-	-	-	8	4,75
Gama	31	2	-	-	-	2	35	4,94
Ouvidoria	78	10	5	4	9	-	106	4,36
Paranoá	10	1	-	-	-	-	11	4,91
PDDC	16	8	1	1	2	-	28	4,25
Planaltina	76	6	-	-	-	3	85	4,93
Recanto das Emas	56	8	-	-	-	-	64	4,88
Samambaia	149	11	-	-	-	-	160	4,93
Santa Maria	32	4	-	-	-	2	38	4,89
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	62	4	-	-	-	-	66	4,94
Taguatinga	144	13	1	-	1	2	161	4,88
Total	1.144	127	14	16	27	37	1.365	4,77

Tabela 5 - Avaliação do atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.144	86,14%	86,14%
Bom	127	9,56%	95,71%
Regular	14	1,05%	96,76%
Ruim	16	1,20%	97,97%
Péssimo	27	2,03%	100%
Total	1.328	100,00%	-

Figura 4 - Avaliação do atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,77 no período de agosto de 2025 a janeiro de 2026.

Tabela 6 - Avaliação do atendimento - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	2.297	1.622	1.144	5.063	87,32%
Bom	241	182	127	550	9,49%
Regular	25	33	14	72	1,24%
Ruim	13	12	16	41	0,71%
Péssimo	24	21	27	72	1,24%
Total	2.600	1.870	1.328	5.798	100,00%
Nota	4,84	4,80	4,77	4,81	-

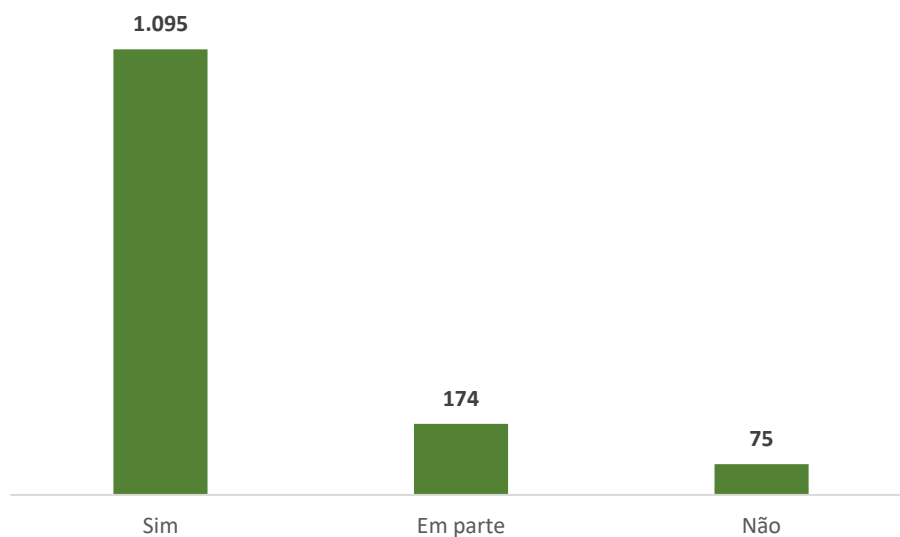
O atendimento ajudou na solução do seu problema?

Tabela 7 - Ajuda na solução do problema por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Brasília I	103	26	34	2	165
Brasília II	7	-	-	-	7
Brazlândia	25	5	-	2	32
Ceilândia	317	60	9	12	398
CEPS	7	1	-	-	8
Gama	33	2	-	-	35
Ouvidoria	56	26	24	-	106
Paranoá	7	4	-	-	11
PDDC	9	13	6	-	28
Planaltina	77	6	-	2	85
Recanto das Emas	62	1	-	1	64
Samambaia	150	10	-	-	160
Santa Maria	35	3	-	-	38
São Sebastião	1	-	-	-	1
Sobradinho	62	3	1	-	66
Taguatinga	144	14	1	2	161
Total	1.095	174	75	21	1.365

Tabela 8 - Ajuda na solução do problema - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Sim	1.095	81,47%	81,47%
Em parte	174	12,95%	94,42%
Não	75	5,58%	100%
Total	1.344	100,00%	-

Figura 5 - Ajuda na solução do problema - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, 94,42% dos formulários avaliaram como “Sim” ou “Em parte”. Por outro lado, apenas 5,58% dos formulários avaliaram como “Não”.

Tabela 9 - Ajuda na solução do problema - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Sim	2.062	1.485	1.095	4.642	79,40%
Em parte	461	312	174	947	16,20%
Não	95	87	75	257	4,40%
Total	2.618	1.884	1.344	5.846	100,00%

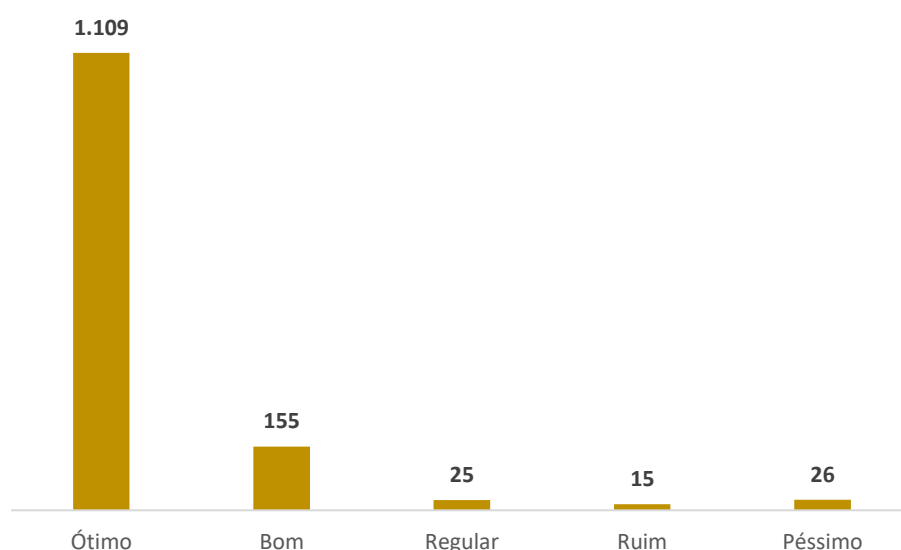
Clareza nas informações prestadas

Tabela 10 - Clareza nas informações prestadas por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	118	13	7	9	15	3	165	4,30
Brasília II	7	-	-	-	-	-	7	5,00
Brazlândia	27	3	1	-	-	1	32	4,84
Ceilândia	319	50	5	2	2	20	398	4,80
CEPS	5	3	-	-	-	-	8	4,63
Gama	32	2	-	-	-	1	35	4,94
Ouvidoria	70	19	5	3	7	2	106	4,37
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	15	8	3	1	1	-	28	4,25
Planaltina	76	8	-	-	-	1	85	4,90
Recanto das Emas	55	7	2	-	-	-	64	4,83
Samambaia	144	15	-	-	-	1	160	4,91
Santa Maria	35	2	-	-	-	1	38	4,95
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	59	6	1	-	-	-	66	4,88
Taguatinga	135	19	1	-	1	5	161	4,84
Total	1.109	155	25	15	26	35	1.365	4,73

Tabela 11 - Clareza nas informações prestadas - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.109	83,38%	83,38%
Bom	155	11,65%	95,04%
Regular	25	1,88%	96,92%
Ruim	15	1,13%	98,05%
Péssimo	26	1,95%	100%
Total	1.330	100,00%	-

Figura 6 - Clareza nas informações prestadas - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, 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=4,73.

Tabela 12 - Clareza nas informações prestadas - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	2.230	1.555	1.109	4.894	84,41%
Bom	313	238	155	706	12,18%
Regular	33	25	25	83	1,43%
Ruim	16	19	15	50	0,86%
Péssimo	20	19	26	65	1,12%
Total	2.612	1.856	1.330	5.798	100,00%
Nota	4,81	4,77	4,73	4,78	-

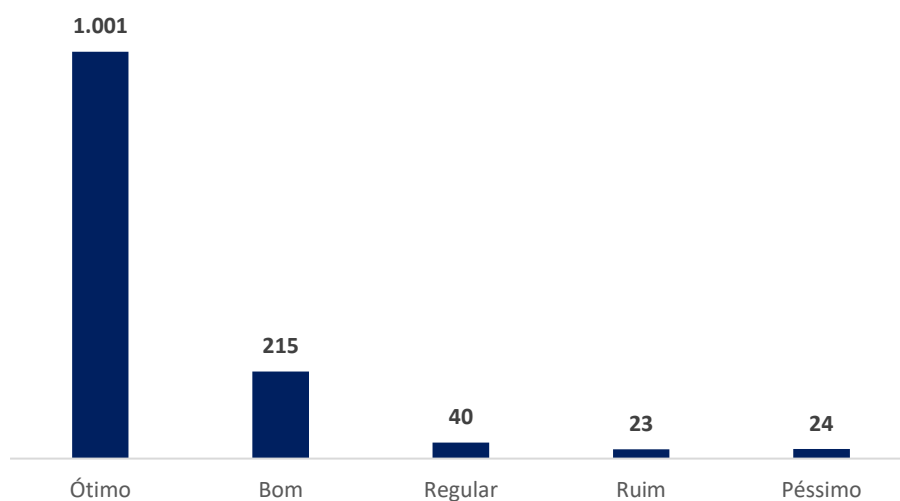
Facilidade dos canais de atendimento

Tabela 13 - Facilidade dos canais de atendimento por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	110	17	10	13	12	3	165	4,23
Brasília II	7	-	-	-	-	-	7	5,00
Brazlândia	25	4	1	-	-	2	32	4,80
Ceilândia	275	73	9	3	1	37	398	4,71
CEPS	5	3	-	-	-	-	8	4,63
Gama	30	4	-	-	-	1	35	4,88
Ouvidoria	68	21	4	3	9	1	106	4,30
Paranoá	10	1	-	-	-	-	11	4,91
PDDC	12	9	4	1	2	-	28	4,00
Planaltina	62	15	3	-	-	5	85	4,74
Recanto das Emas	52	9	2	1	-	-	64	4,75
Samambaia	135	22	2	1	-	-	160	4,82
Santa Maria	32	3	1	-	-	2	38	4,86
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	56	9	-	-	-	1	66	4,86
Taguatinga	121	25	4	1	-	10	161	4,76
Total	1.001	215	40	23	24	62	1.365	4,65

Tabela 14 - Facilidade dos canais de atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.001	76,82%	76,82%
Bom	215	16,50%	93,32%
Regular	40	3,07%	96,39%
Ruim	23	1,77%	98,16%
Péssimo	24	1,84%	100%
Total	1.303	100,00%	-

Figura 7 - Facilidade dos canais de atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, 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=4,65.

Tabela 15 - Facilidade dos canais de atendimento - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	2.047	1.440	1.001	4.488	78,78%
Bom	412	303	215	930	16,32%
Regular	66	47	40	153	2,69%
Ruim	23	18	23	64	1,12%
Péssimo	17	21	24	62	1,09%
Total	2.565	1.829	1.303	5.697	100,00%
Nota	4,73	4,71	4,65	4,71	-

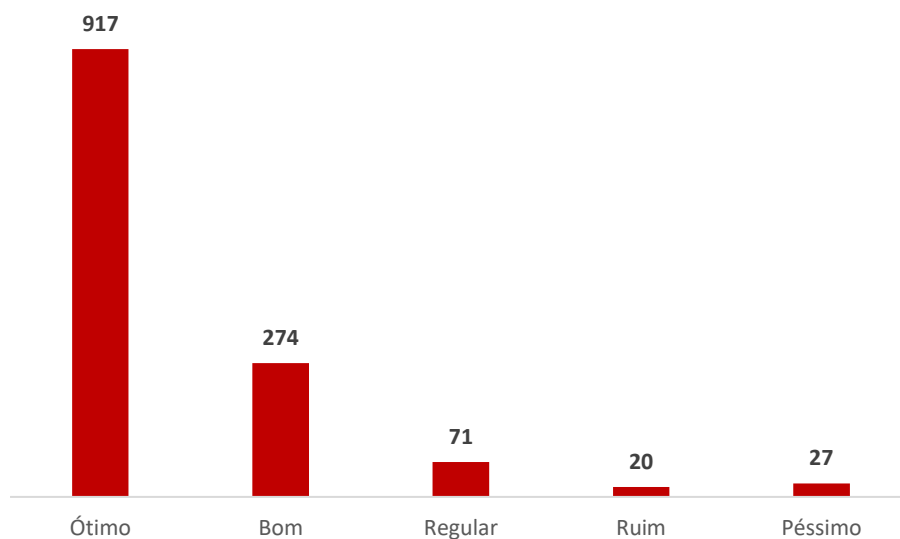
Tempo de espera

Tabela 16 - Avaliação do tempo de espera por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	115	15	7	10	16	2	165	4,25
Brasília II	6	1	-	-	-	-	7	4,86
Brazlândia	24	6	1	-	-	1	32	4,74
Ceilândia	232	99	28	4	1	34	398	4,53
CEPS	3	5	-	-	-	-	8	4,38
Gama	30	3	-	-	-	2	35	4,91
Ouvidoria	62	26	5	3	8	2	106	4,26
Paranoá	9	2	-	-	-	-	11	4,82
PDDC	13	6	5	3	1	-	28	3,96
Planaltina	54	21	7	-	-	3	85	4,57
Recanto das Emas	50	10	4	-	-	-	64	4,72
Samambaia	121	34	4	-	1	-	160	4,71
Santa Maria	29	6	-	-	-	3	38	4,83
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	44	19	2	-	-	1	66	4,65
Taguatinga	124	21	8	-	-	8	161	4,76
Total	917	274	71	20	27	56	1.365	4,55

Tabela 17 - Tempo de espera - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	917	70,05%	70,05%
Bom	274	20,93%	90,99%
Regular	71	5,42%	96,41%
Ruim	20	1,53%	97,94%
Péssimo	27	2,06%	100%
Total	1.309	100,00%	-

Figura 8 - Avaliação do tempo de espera - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, 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=4,55.

Tabela 18 - Tempo de espera - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.931	1.347	917	4.195	72,99%
Bom	485	366	274	1.125	19,58%
Regular	127	90	71	288	5,01%
Ruim	22	21	20	63	1,10%
Péssimo	25	24	27	76	1,32%
Total	2.590	1.848	1.309	5.747	100,00%
Nota	4,65	4,62	4,55	4,62	-

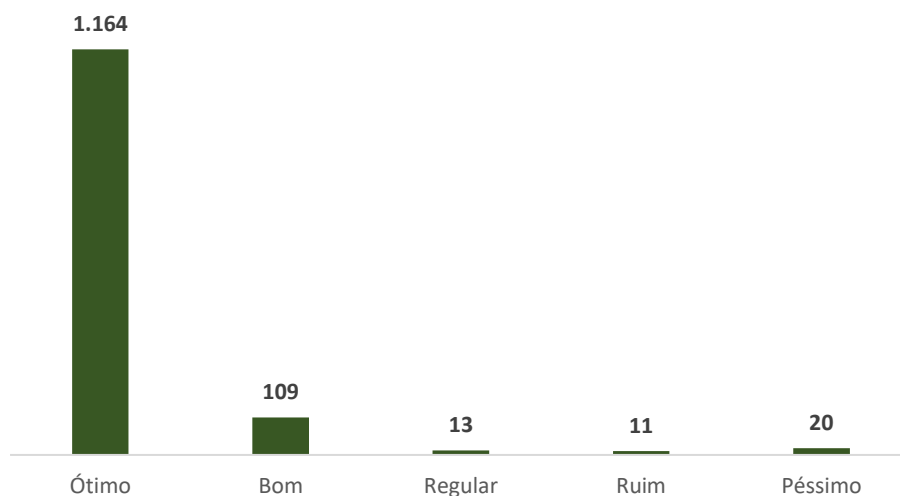
Gentileza no atendimento

Tabela 19 - Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	131	7	3	8	11	5	165	4,49
Brasília II	7	-	-	-	-	-	7	5,00
Brazlândia	29	2	-	-	-	1	32	4,94
Ceilândia	328	41	3	-	-	26	398	4,87
CEPS	5	3	-	-	-	-	8	4,63
Gama	33	1	-	-	-	1	35	4,97
Ouvidoria	75	17	2	2	8	2	106	4,43
Paranoá	11	-	-	-	-	-	11	5,00
PDDC	18	6	2	1	1	-	28	4,39
Planaltina	75	6	1	-	-	3	85	4,90
Recanto das Emas	56	7	1	-	-	-	64	4,86
Samambaia	151	8	-	-	-	1	160	4,95
Santa Maria	34	2	-	-	-	2	38	4,94
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	64	1	-	-	-	1	66	4,98
Taguatinga	146	8	1	-	-	6	161	4,94
Total	1.164	109	13	11	20	48	1.365	4,81

Tabela 20 - Gentileza no atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.164	88,38%	88,38%
Bom	109	8,28%	96,66%
Regular	13	0,99%	97,65%
Ruim	11	0,84%	98,48%
Péssimo	20	1,52%	100%
Total	1.317	100,00%	-

Figura 9 - Avaliação de Gentileza no atendimento - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, 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=4,81.

Tabela 21 - Gentileza no atendimento - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	2.362	1.654	1.164	5.180	90,01%
Bom	184	148	109	441	7,66%
Regular	16	18	13	47	0,82%
Ruim	9	11	11	31	0,54%
Péssimo	20	16	20	56	0,97%
Total	2.591	1.847	1.317	5.755	100,00%
Nota	4,88	4,85	4,81	4,85	-

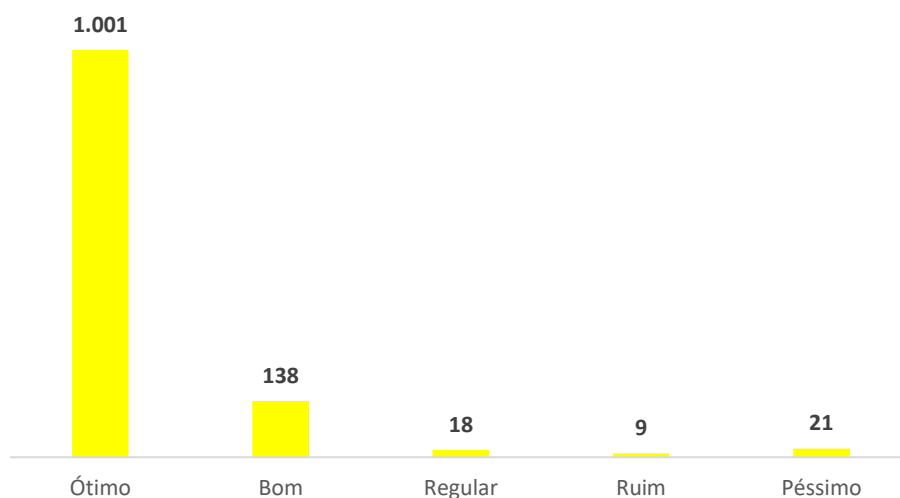
Qualidade do espaço físico

Tabela 22 - Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	111	9	1	6	14	24	165	4,40
Brasília II	7	-	-	-	-	-	7	5,00
Brazlândia	23	3	-	-	-	6	32	4,88
Ceilândia	289	54	7	1	-	47	398	4,80
CEPS	3	4	-	-	-	1	8	4,43
Gama	32	1	-	-	-	2	35	4,97
Ouvidoria	45	13	3	2	6	37	106	4,29
Paranoá	10	1	-	-	-	-	11	4,91
PDDC	10	4	3	-	1	10	28	4,22
Planaltina	69	9	1	-	-	6	85	4,86
Recanto das Emas	52	9	1	-	-	2	64	4,82
Samambaia	141	12	-	-	-	7	160	4,92
Santa Maria	35	1	-	-	-	2	38	4,97
São Sebastião	1	-	-	-	-	-	1	5,00
Sobradinho	53	3	-	-	-	10	66	4,95
Taguatinga	120	15	2	-	-	24	161	4,86
Total	1.001	138	18	9	21	178	1.365	4,76

Tabela 23 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.001	84,33%	84,33%
Bom	138	11,63%	95,96%
Regular	18	1,52%	97,47%
Ruim	9	0,76%	98,23%
Péssimo	21	1,77%	100%
Total	1.187	100,00%	-

Figura 10 - Avaliação da qualidade do espaço físico - agosto de 2025 a janeiro de 2026

Para o período de agosto de 2025 a janeiro de 2026, 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=4,76.

Tabela 24 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - agosto de 2024 a janeiro de 2026

Avaliação	Ago/24 a jan/25	Fev a jul/25	Ago/25 a jan/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.993	1.373	1.001	4.367	85,13%
Bom	265	215	138	618	12,05%
Regular	35	27	18	80	1,56%
Ruim	8	9	9	26	0,51%
Péssimo	10	8	21	39	0,76%
Total	2.311	1.632	1.187	5.130	100,00%
Nota	4,83	4,80	4,76	4,80	-

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 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	ago 24 a jan 25	Variação	fev a jul 25	Variação	ago 25 a jan 26
Número de formulários respondidos	2.690	- 28,3%	1.930	- 29,3%	1.365
Avaliação do atendimento	4,84	- 0,8%	4,80	- 0,6%	4,77
Clareza nas informações prestadas	4,81	- 0,8%	4,77	- 0,8%	4,73
Facilidade nos canais de atendimento	4,73	- 0,4%	4,71	- 1,3%	4,65
Tempo de espera	4,65	- 0,6%	4,62	- 1,5%	4,55
Gentileza no atendimento	4,88	- 0,6%	4,85	- 0,8%	4,81
Qualidade do espaço físico	4,83	- 0,6%	4,80	- 0,8%	4,76

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 2025 a janeiro de 2026. 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 2024-2026 (ago a jan)
Número de formulários respondidos	- 49,3%
Avaliação do atendimento	- 1,4%
Clareza nas informações prestadas	- 1,7%
Facilidade nos canais de atendimento	- 1,7%
Tempo de espera	- 2,2%
Gentileza no atendimento	- 1,4%
Qualidade do espaço físico	- 1,4%

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.