

Relatório de Análise Estatística

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

Fevereiro a julho de 2026

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

GEORGES CARLOS FREDERICO MOREIRA SEIGNEUR

VICE-PROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA

NÍSIO EDMUNDO TOSTES RIBEIRO FILHO

VICE-PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA INSTITUCIONAL

ANTÔNIO MARCOS DEZAN

CORREGEDORIA -GERAL

NELSON FARACO DE FREITAS

OUVIDORIA

FLÁVIO AUGUSTO MILHOMEM

CHEFIA DE GABINETE

RUY REIS CARVALHO NETO

SECRETARIA-GERAL

CLAUDIA BRAGA TOMELIN

ASSESSORIA DE POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

ANDRÉ LUIZ CAPPI PEREIRA

POLYANNA SILVARES DE MORAES DIAS

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

Metodologia

Entre os dias 01/02/2026 e 31/07/2026 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 – fevereiro a julho de 2026

Local	Eletrônico	Físico	Total	Porcentagem
Brasília I	47	71	118	9,92%
Brasília II	5	4	9	0,76%
Brazlândia	16	72	88	7,39%
Ceilândia	83	281	364	30,59%
CEPS	9	-	9	0,76%
Gama	10	3	13	1,09%
Infância	-	2	2	0,17%
Ouvidoria	189	-	189	15,88%
Paranoá	3	2	5	0,42%
PDDC	16	-	16	1,34%
Planaltina	61	32	93	7,82%
Recanto das Emas	14	-	14	1,18%
Samambaia	13	82	95	7,98%
Santa Maria	-	30	30	2,52%
Sobradinho	68	-	68	5,71%
Taguatinga	26	51	77	6,47%
Total	560	630	1.190	100,00%

Tabela 2 - Formulários respondidos por Local – fevereiro a julho de 2026

Local	Total	Porcentagem	Percentual acumulado
Ceilândia	364	30,59%	30,59%
Ouvidoria	189	15,88%	46,47%
Brasília I	118	9,92%	56,39%
Samambaia	95	7,98%	64,37%
Planaltina	93	7,82%	72,18%
Brazlândia	88	7,39%	79,58%
Taguatinga	77	6,47%	86,05%
Sobradinho	68	5,71%	91,76%
Santa Maria	30	2,52%	94,29%
PDDC	16	1,34%	95,63%
Recanto das Emas	14	1,18%	96,81%
Gama	13	1,09%	97,90%
Brasília II	9	0,76%	98,66%
CEPS	9	0,76%	99,41%
Paranoá	5	0,42%	99,83%
Infância e Juventude	2	0,17%	100,00%
Total	1.190	100,00%	-

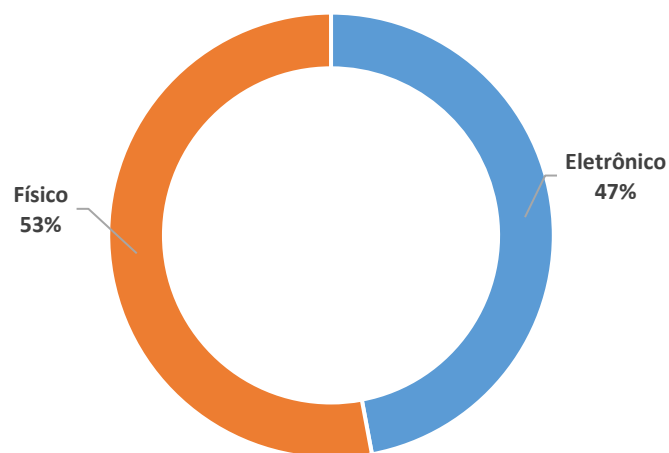
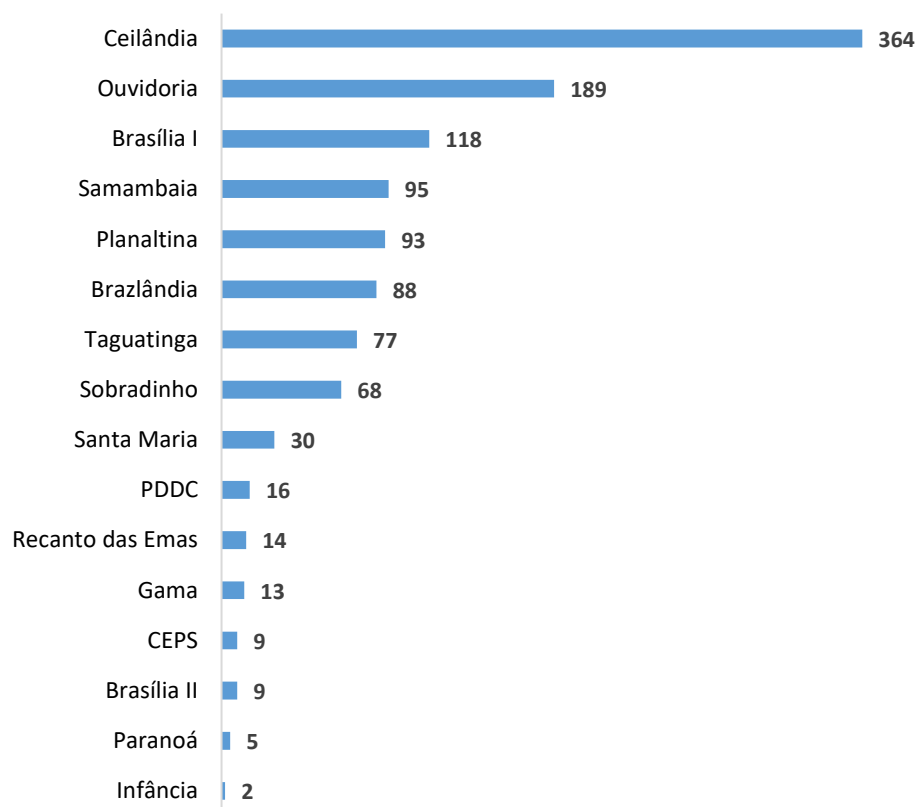
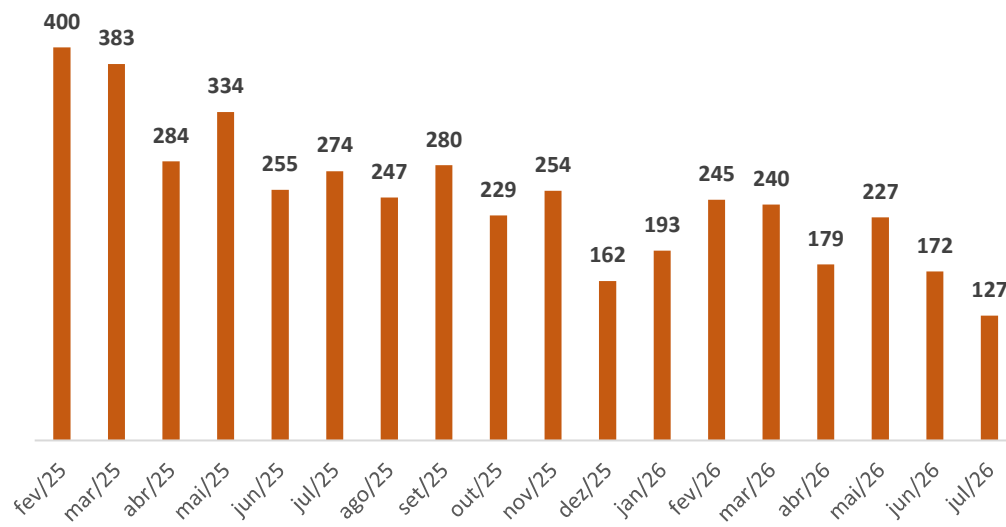
Figura 1 - Formulários respondidos por tipo – fevereiro a julho de 2026**Figura 2** - Formulários respondidos por Local - fevereiro a julho de 2026

Tabela 3 - Formulários respondidos por Local – fevereiro de 2025 a julho de 2026

Local	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Brasília I	192	165	118	475	10,59%
Brasília II	41	7	9	57	1,27%
Brazlândia	65	32	88	185	4,12%
Ceilândia	586	398	364	1.348	30,06%
CEPS	10	8	9	27	0,60%
Gama	51	35	13	99	2,21%
Infância	3	-	2	5	0,11%
NCAP	1	-	-	1	0,02%
Ouvidoria	334	106	189	629	14,02%
Paranoá	11	11	5	27	0,60%
PDDC	33	28	16	77	1,72%
Planaltina	85	85	93	263	5,86%
Recanto das Emas	79	64	14	157	3,50%
Samambaia	158	160	95	413	9,21%
Santa Maria	18	38	30	86	1,92%
São Sebastião	9	1	-	10	0,22%
Sobradinho	83	66	68	217	4,84%
Taguatinga	171	161	77	409	9,12%
Total	1.930	1.365	1.190	4.485	100,00%

Figura 3 - Formulários respondidos por mês no período de fevereiro de 2025 a julho de 2026

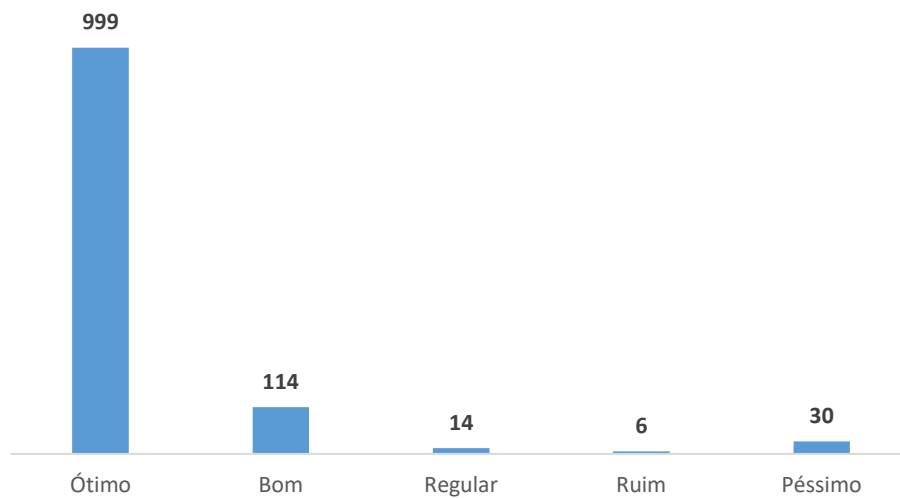
Como você avalia o atendimento prestado pelo MPDFT?

Tabela 4 - Avaliação do atendimento por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	88	11	3	-	12	4	118	4,43
Brasília II	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Brazlândia	75	10	-	-	-	3	88	4,88
Ceilândia	301	37	8	-	2	16	364	4,82
CEPS	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Gama	13	-	-	-	-	-	13	5,00
Infância	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	138	27	3	5	16	-	189	4,41
Paranoá	4	1	-	-	-	-	5	4,80
PDDC	12	3	-	1	-	-	16	4,63
Planaltina	84	7	-	-	-	2	93	4,92
Recanto das Emas	13	1	-	-	-	-	14	4,93
Samambaia	90	5	-	-	-	-	95	4,95
Santa Maria	27	2	-	-	-	1	30	4,93
Sobradinho	64	4	-	-	-	-	68	4,94
Taguatinga	70	6	-	-	-	1	77	4,92
Total	999	114	14	6	30	27	1.190	4,76

Tabela 5 - Avaliação do atendimento - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	999	85,90%	85,90%
Bom	114	9,80%	95,70%
Regular	14	1,20%	96,90%
Ruim	6	0,52%	97,42%
Péssimo	30	2,58%	100%
Total	1.163	100,00%	-

Figura 4 - Avaliação do atendimento - fevereiro a julho de 2026

Considerando as notas "Péssimo"=1, "Ruim"=2, "Regular"=3, "Bom"=4 e "Ótimo"=5 o item **Avaliação do Atendimento** teve Nota Geral=4,76 no período de fevereiro a julho de 2026.

Tabela 6 - Avaliação do atendimento - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.622	1.144	999	3.765	86,33%
Bom	182	127	114	423	9,70%
Regular	33	14	14	61	1,40%
Ruim	12	16	6	34	0,78%
Péssimo	21	27	30	78	1,79%
Total	1.870	1.328	1.163	4.361	100,00%
Nota	4,80	4,77	4,76	4,78	-

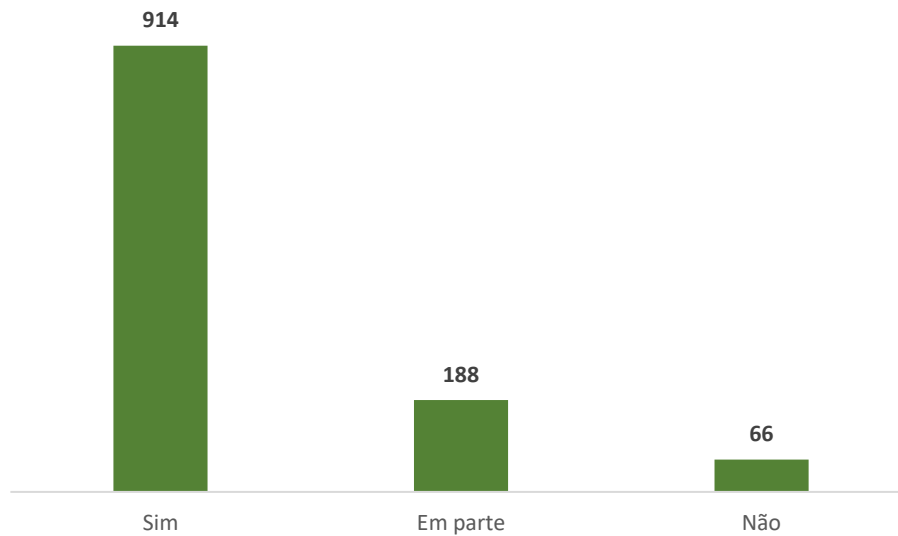
O atendimento ajudou na solução do seu problema?

Tabela 7 - Ajuda na solução do problema por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Sim	Em parte	Não	Sem resposta	Total
Brasília I	82	16	19	1	118
Brasília II	6	3	-	-	9
Brazlândia	69	9	1	9	88
Ceilândia	299	49	5	11	364
CEPS	6	3	-	-	9
Gama	10	3	-	-	13
Infância	2	-	-	-	2
Ouvidoria	95	63	31	-	189
Paranoá	4	-	-	1	5
PDDC	6	7	3	-	16
Planaltina	81	11	1	-	93
Recanto das Emas	12	1	1	-	14
Samambaia	93	1	1	-	95
Santa Maria	22	7	1	-	30
Sobradinho	58	7	3	-	68
Taguatinga	69	8	-	-	77
Total	914	188	66	22	1.190

Tabela 8 - Ajuda na solução do problema - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Sim	914	78,25%	78,25%
Em parte	188	16,10%	94,35%
Não	66	5,65%	100,00%
Total	1.168	100,00%	-

Figura 5 - Ajuda na solução do problema - fevereiro a julho de 2026

Para o período de fevereiro a julho de 2026, retirando os formulários sem resposta na avaliação da ajuda da solução do problema, 94,35% dos formulários avaliaram como “Sim” ou “Em parte”. Por outro lado, apenas 5,65% dos formulários avaliaram como “Não”.

Tabela 9 - Ajuda na solução do problema - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Sim	1.485	1.095	914	3.494	79,48%
Em parte	312	174	188	674	15,33%
Não	87	75	66	228	5,19%
Total	1.884	1.344	1.168	4.396	100,00%

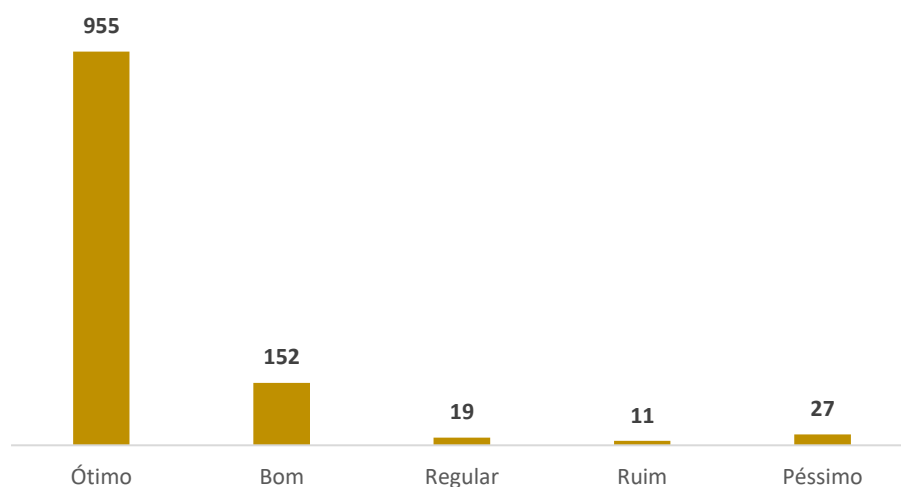
Clareza nas informações prestadas

Tabela 10 - Clareza nas informações prestadas por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	88	11	5	4	8	2	118	4,44
Brasília II	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Brazlândia	66	15	1	-	-	6	88	4,79
Ceilândia	298	45	7	-	2	12	364	4,81
CEPS	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Gama	13	-	-	-	-	-	13	5,00
Infância	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	129	32	5	5	17	1	189	4,34
Paranoá	5	-	-	-	-	-	5	5,00
PDDC	8	7	-	1	-	-	16	4,38
Planaltina	79	11	-	-	-	3	93	4,88
Recanto das Emas	10	4	-	-	-	-	14	4,71
Samambaia	86	9	-	-	-	-	95	4,91
Santa Maria	25	3	1	-	-	1	30	4,83
Sobradinho	60	6	-	1	-	1	68	4,87
Taguatinga	68	9	-	-	-	-	77	4,88
Total	955	152	19	11	27	26	1.190	4,72

Tabela 11 - Clareza nas informações prestadas - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	955	82,04%	82,04%
Bom	152	13,06%	95,10%
Regular	19	1,63%	96,74%
Ruim	11	0,95%	97,68%
Péssimo	27	2,32%	100%
Total	1.164	100,00%	-

Figura 6 - Clareza nas informações prestadas - fevereiro a julho de 2026

Para o período de fevereiro a julho 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=4,72.

Tabela 12 - Clareza nas informações prestadas - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.555	1.109	955	3.619	83,20%
Bom	238	155	152	545	12,53%
Regular	25	25	19	69	1,59%
Ruim	19	15	11	45	1,03%
Péssimo	19	26	27	72	1,66%
Total	1.856	1.330	1.164	4.350	100,00%
Nota	4,77	4,73	4,72	4,75	-

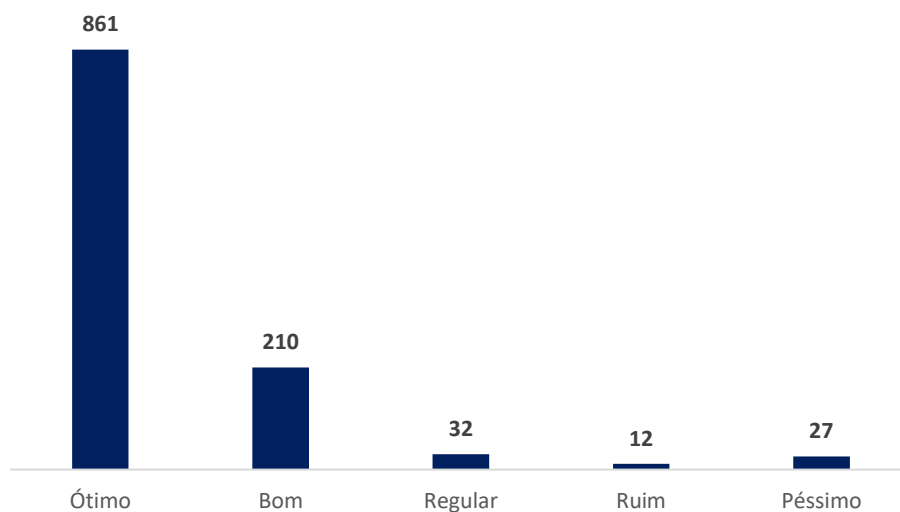
Facilidade dos canais de atendimento

Tabela 13 - Facilidade dos canais de atendimento por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	79	17	8	3	6	5	118	4,42
Brasília II	8	1	-	-	-	-	9	4,89
Brazlândia	65	15	1	-	-	7	88	4,79
Ceilândia	261	68	7	2	2	24	364	4,72
CEPS	8	1	-	-	-	-	9	4,89
Gama	10	1	-	-	-	2	13	4,91
Infância	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	118	37	10	4	18	2	189	4,25
Paranoá	3	2	-	-	-	-	5	4,60
PDDC	10	4	1	-	-	1	16	4,60
Planaltina	73	15	1	-	1	3	93	4,77
Recanto das Emas	9	4	1	-	-	-	14	4,57
Samambaia	82	12	1	-	-	-	95	4,85
Santa Maria	19	8	-	1	-	2	30	4,61
Sobradinho	55	12	1	-	-	-	68	4,79
Taguatinga	59	13	1	2	-	2	77	4,72
Total	861	210	32	12	27	48	1.190	4,63

Tabela 14 - Facilidade dos canais de atendimento - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	861	75,39%	75,39%
Bom	210	18,39%	93,78%
Regular	32	2,80%	96,58%
Ruim	12	1,05%	97,64%
Péssimo	27	2,36%	100,00%
Total	1.142	100,00%	-

Figura 7 - Facilidade dos canais de atendimento - fevereiro a julho de 2026

Para o período de fevereiro a julho 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=4,63.

Tabela 15 - Facilidade dos canais de atendimento - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.440	1.001	861	3.302	77,26%
Bom	303	215	210	728	17,03%
Regular	47	40	32	119	2,78%
Ruim	18	23	12	53	1,24%
Péssimo	21	24	27	72	1,68%
Total	1.829	1.303	1.142	4.274	100,00%
Nota	4,71	4,65	4,63	4,67	-

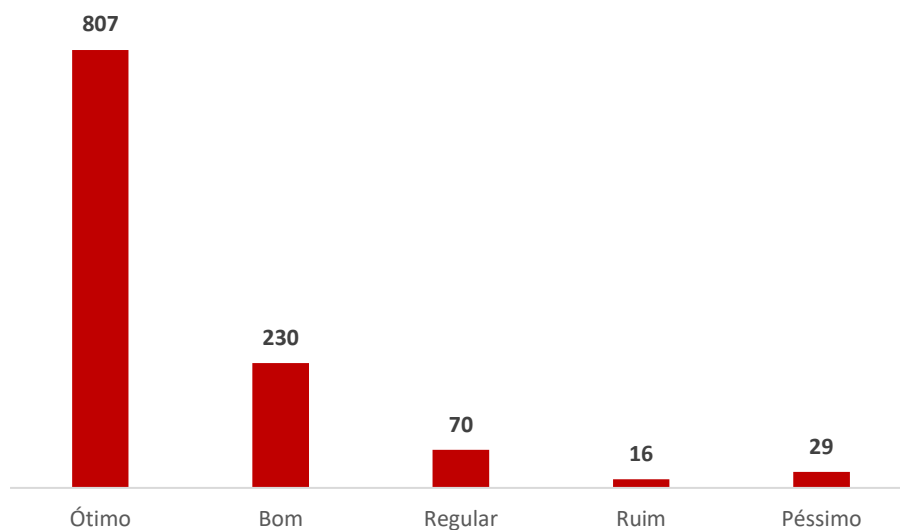
Tempo de espera

Tabela 16 - Avaliação do tempo de espera por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	78	21	6	4	7	2	118	4,37
Brasília II	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Brazlândia	64	17	2	-	-	5	88	4,75
Ceilândia	237	74	26	5	4	18	364	4,55
CEPS	6	2	1	-	-	-	9	4,56
Gama	12	-	-	-	-	1	13	5,00
Infância	1	-	1	-	-	-	2	4,00
Ouvidoria	113	34	17	6	16	3	189	4,19
Paranoá	4	1	-	-	-	-	5	4,80
PDDC	10	4	-	-	1	1	16	4,47
Planaltina	67	14	7	-	1	4	93	4,64
Recanto das Emas	6	8	-	-	-	-	14	4,43
Samambaia	68	20	6	-	-	1	95	4,66
Santa Maria	22	6	1	-	-	1	30	4,72
Sobradinho	51	15	1	1	-	-	68	4,71
Taguatinga	59	14	2	-	-	2	77	4,76
Total	807	230	70	16	29	38	1.190	4,54

Tabela 17 - Tempo de espera - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	807	70,05%	70,05%
Bom	230	19,97%	90,02%
Regular	70	6,08%	96,09%
Ruim	16	1,39%	97,48%
Péssimo	29	2,52%	100%
Total	1.152	100,00%	-

Figura 8 - Avaliação do tempo de espera - fevereiro a julho de 2026

Para o período de fevereiro a julho 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=4,54.

Tabela 18 - Tempo de espera - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.347	917	807	3.071	71,27%
Bom	366	274	230	870	20,19%
Regular	90	71	70	231	5,36%
Ruim	21	20	16	57	1,32%
Péssimo	24	27	29	80	1,86%
Total	1.848	1.309	1.152	4.309	100,00%
Nota	4,62	4,55	4,54	4,58	-

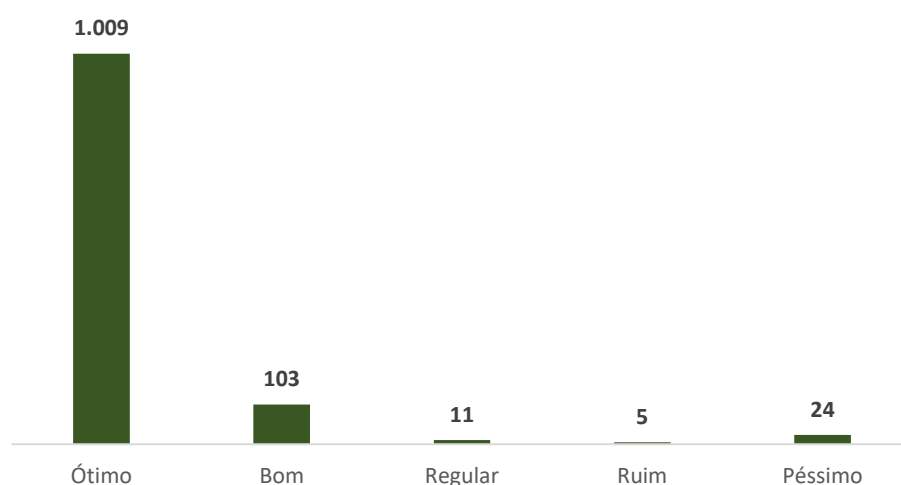
Gentileza no atendimento

Tabela 19 - Avaliação de Gentileza no atendimento por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	97	10	2	1	5	3	118	4,68
Brasília II	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Brazlândia	76	6	-	-	1	5	88	4,88
Ceilândia	309	34	2	-	2	17	364	4,87
CEPS	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Gama	12	-	-	-	1	-	13	4,69
Infância	2	-	-	-	-	-	2	5,00
Ouvidoria	133	27	6	4	15	4	189	4,40
Paranoá	5	-	-	-	-	-	5	5,00
PDDC	12	3	-	-	-	1	16	4,80
Planaltina	80	8	-	-	-	5	93	4,91
Recanto das Emas	12	2	-	-	-	-	14	4,86
Samambaia	91	2	1	-	-	1	95	4,96
Santa Maria	26	3	-	-	-	1	30	4,90
Sobradinho	65	2	-	-	-	1	68	4,97
Taguatinga	71	6	-	-	-	-	77	4,92
Total	1.009	103	11	5	24	38	1.190	4,80

Tabela 20 - Gentileza no atendimento - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	1.009	87,59%	87,59%
Bom	103	8,94%	96,53%
Regular	11	0,95%	97,48%
Ruim	5	0,43%	97,92%
Péssimo	24	2,08%	100%
Total	1.152	100,00%	-

Figura 9 - Avaliação de Gentileza no atendimento - fevereiro a julho de 2026

Para o período de fevereiro a julho 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=4,80.

Tabela 21 - Gentileza no atendimento - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.654	1.164	1.009	3.827	88,67%
Bom	148	109	103	360	8,34%
Regular	18	13	11	42	0,97%
Ruim	11	11	5	27	0,63%
Péssimo	16	20	24	60	1,39%
Total	1.847	1.317	1.152	4.316	100,00%
Nota	4,85	4,81	4,80	4,82	-

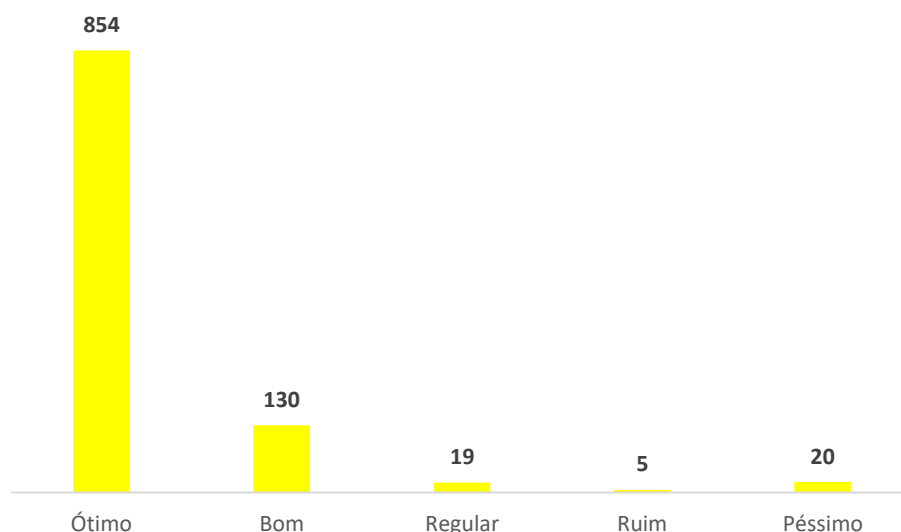
Qualidade do espaço físico

Tabela 22 - Avaliação da Qualidade do espaço físico por Local - fevereiro a julho de 2026

Local	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem resposta	Total	Nota
Brasília I	87	7	3	1	5	15	118	4,65
Brasília II	9	-	-	-	-	-	9	5,00
Brazlândia	69	6	-	-	-	13	88	4,92
Ceilândia	285	45	4	-	2	28	364	4,82
CEPS	4	2	-	-	-	3	9	4,67
Gama	11	1	-	-	-	1	13	4,92
Infância	1	1	-	-	-	-	2	4,50
Ouvdoria	77	20	9	4	13	66	189	4,17
Paranoá	5	-	-	-	-	-	5	5,00
PDDC	8	3	-	-	-	5	16	4,73
Planaltina	72	11	1	-	-	9	93	4,85
Recanto das Emas	7	6	-	-	-	1	14	4,54
Samambaia	85	7	-	-	-	3	95	4,92
Santa Maria	26	2	-	-	-	2	30	4,93
Sobradinho	47	12	1	-	-	8	68	4,77
Taguatinga	61	7	1	-	-	8	77	4,87
Total	854	130	19	5	20	162	1.190	4,74

Tabela 23 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - fevereiro a julho de 2026

Avaliação	Contagem	Porcentagem	Percentual acumulado
Ótimo	854	83,07%	83,07%
Bom	130	12,65%	95,72%
Regular	19	1,85%	97,57%
Ruim	5	0,49%	98,05%
Péssimo	20	1,95%	100,00%
Total	1.028	100,00%	-

Figura 10 - Avaliação da qualidade do espaço físico - fevereiro a julho de 2026

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

Tabela 24 - Avaliação da Qualidade do espaço físico - fevereiro de 2025 a julho de 2026

Avaliação	fev a jul/25	ago/25 a jan/26	fev a jul/26	Total	Porcentagem
Ótimo	1.373	1.001	854	3.228	83,91%
Bom	215	138	130	483	12,56%
Regular	27	18	19	64	1,66%
Ruim	9	9	5	23	0,60%
Péssimo	8	21	20	49	1,27%
Total	1.632	1.187	1.028	3.847	100,00%
Nota	4,80	4,76	4,74	4,77	-

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 2025 e as respectivas variações. Observa-se expressiva diminuição no número de formulários respondidos. Verifica-se também decréscimo das notas em todos os itens.

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

Item	fev a jul 25	Variação	ago 25 a jan 26	Variação	fev a jul 26
Número de formulários respondidos	1.930	- 29,3%	1.365	- 12,8%	1.190
Avaliação do atendimento	4,80	- 0,6%	4,77	- 0,2%	4,76
Clareza nas informações prestadas	4,77	- 0,8%	4,73	- 0,2%	4,72
Facilidade nos canais de atendimento	4,71	- 1,3%	4,65	- 0,4%	4,63
Tempo de espera	4,62	- 1,5%	4,55	- 0,2%	4,54
Gentileza no atendimento	4,85	- 0,8%	4,81	- 0,2%	4,80
Qualidade do espaço físico	4,80	- 0,8%	4,76	- 0,4%	4,74

A tabela 26 traz a variação percentual do número de formulários respondidos e das notas dos itens avaliados, comparando as de fevereiro a julho de 2025 com as de fevereiro a julho 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 2025-2026 (fev a jul)
Número de formulários respondidos	- 38,4%
Avaliação do atendimento	- 0,8%
Clareza nas informações prestadas	- 1,0%
Facilidade nos canais de atendimento	- 1,7%
Tempo de espera	- 1,7%
Gentileza no atendimento	- 1,0%
Qualidade do espaço físico	- 1,3%

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.