



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

**PORTARIA NORMATIVA Nº 878, DE 8 DE FEVEREIRO DE 2023**

Implementa pesquisa de satisfação do cidadão no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

**O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

**CONSIDERANDO** as disposições constantes na Resolução CNMP nº 205, de 18 de dezembro de 2019, que dispõe sobre a Política Nacional de Atendimento ao Público e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** que o atendimento ao público é previsto como função do Ministério Público no art. 32, inciso II, e como dever funcional no art. no 43, inciso XIII, ambos da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993;

**CONSIDERANDO** a necessidade de implementação efetiva da Política Nacional de Atendimento ao Público, com o desenvolvimento de indicadores de desempenho que sirvam de parâmetro para o aperfeiçoamento da atuação da Instituição;

**CONSIDERANDO** a Portaria Normativa PGJ nº 829, de 21 de junho de 2022, que institui a Política de Atendimento ao Público do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

**CONSIDERANDO** que configura meta da Política de Atendimento ao Público do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios a implementação de ferramentas e indicadores para avaliação do atendimento recebido na Instituição; e

**CONSIDERANDO** a Portaria PGJ nº 479, de 14 de setembro de 2021, que institui grupo de trabalho para elaboração de protocolos de atendimento ao cidadão no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Implementar a pesquisa de satisfação do cidadão no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** A pesquisa de satisfação visa monitorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados ao cidadão, disseminar a cultura do cidadão como foco central das atividades institucionais, fortalecer a cidadania e estimular a participação da sociedade na política do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios de atendimento ao cidadão.

**Art. 3º** A pesquisa de satisfação será implementada obrigatoriamente em todas as unidades do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios que atuem no atendimento ao cidadão.

**Art. 4º** A pesquisa de satisfação poderá ser implementada por meio de formulário físico ou eletrônico, com a posterior reunião de dados para fins estatísticos.

§1º As unidades disporão de, ao menos, uma urna para recebimento do formulário físico da pesquisa de satisfação, a qual deverá estar acessível e visível ao cidadão.

§2º Para garantia de acessibilidade, o formulário eletrônico também será disponibilizado em libras.

**Art. 5º** A pesquisa de satisfação respeitará os termos de uso e a política de privacidade do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD.

## **CAPÍTULO II DOS RESULTADOS**

**Art. 6º** Os resultados da pesquisa de satisfação serão acompanhados diretamente pela chefia de cada unidade, com a adoção imediata das providências que considerar necessárias para melhoria do atendimento ao cidadão.

**Art. 7º** Caberá à Secretaria de Planejamento a elaboração semestral de relatório estatístico dos resultados da pesquisa de satisfação, que será submetido à Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público da Procuradoria-Geral de Justiça.

§1º Os períodos de referência para a confecção do relatório semestral serão de fevereiro a julho e de agosto a janeiro.

§2º Os resultados da pesquisa de satisfação orientarão a determinação de políticas de atendimento ao público, que serão submetidas à Procuradoria-Geral de Justiça.

**Art. 8º** As metas de desempenho, que servirão de parâmetro para o aperfeiçoamento da atuação da Instituição no atendimento ao público, serão estabelecidas anualmente pela Procuradoria-Geral de Justiça.

## **CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 9º** A aplicação da pesquisa de satisfação será incluída nas ações de capacitação de membros, servidores e demais colaboradores da Instituição que atuem no atendimento ao público.

**Art. 10.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

**GEORGES CARLOS FREDDERICO MOREIRA SEIGNEUR**



Documento assinado eletronicamente por **GEORGES CARLOS FREDDERICO MOREIRA SEIGNEUR**, **Procurador-Geral de Justiça**, em 09/02/2023, às 19:32, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.mpdft.mp.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.mpdft.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0147951** e o código CRC **6D1BCC65**.

19.04.3670.0006106/2023-40