



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

Relatório Técnico

Índice de Qualidade Percebida (IQP)

Janeiro a Junho de 2026



PALAVRA DO OUVIDOR

As Ouvidorias-Gerais Externas das Defensorias Públicas dos Estados (DPE) foram instituídas nacionalmente pela Lei Complementar Federal nº 132/2009, que alterou a Lei Complementar nº 80/1994, conhecida como a Lei Orgânica da Defensoria Pública brasileira.

No âmbito estadual do Paraná, o órgão auxiliar está previsto pela Lei Complementar Estadual nº 136/2011 (Lei Orgânica da DPE-PR), garantindo a participação social e a fiscalização externa da instituição.

Dentre as competências das Ouvidorias Externas da DPEs, se apresenta a realização de pesquisas periódicas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados. É o que agora se apresenta materialmente.

Neste contexto, a fim de garantir a democratização do sistema de justiça e a ecologia de saberes na busca de um bem viver, a Ouvidoria-Geral Externa da DPE-PR divulga este Relatório do "Índice de Percepção de Qualidade", na melhor boa técnica de governa pública, para toda a sociedade paranaense.

Boa leitura!



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ



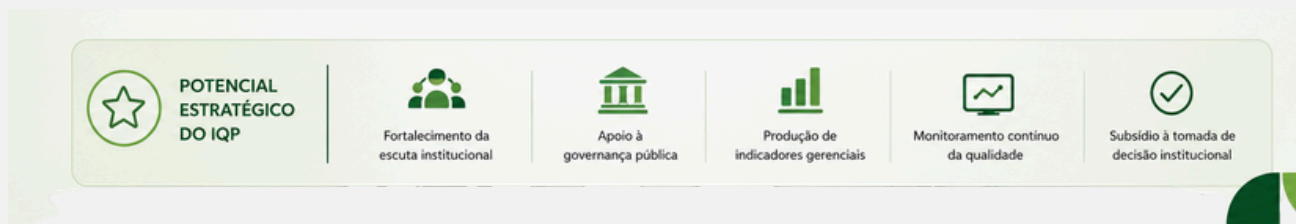
1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná apresenta os resultados da primeira avaliação oficial do Índice de Qualidade Percebida no Atendimento (IQP), referente ao primeiro semestre de 2026. O instrumento incorpora a experiência das pessoas atendidas ao acompanhamento institucional da qualidade dos serviços. Ao lado dos dados operacionais, as respostas mostram como o público percebe o acolhimento, as informações recebidas, o tempo de espera, o encaminhamento da demanda, as condições de acesso e a confiança na instituição.

Foram reunidas 1.976 respostas válidas nas duas planilhas utilizadas neste relatório. O maior resultado aparece na cordialidade, com média de 4,58 em escala de 1 a 5. Tempo de espera registra a menor média, 3,95. Os comentários abertos ajudam a compreender essa diferença: elogiam a atenção das equipes e, ao mesmo tempo, descrevem dificuldades com filas, retorno após o atendimento, privacidade e canais digitais.

Neste relatório, buscamos compreender, a partir das respostas das pessoas atendidas, sua percepção sobre a qualidade das informações, o tempo de espera, o encaminhamento de suas demandas e o acolhimento recebido na Defensoria Pública.

A avaliação oficial tem três finalidades: oferecer informações para decisões de gestão, prestar contas à sociedade e acompanhar se as melhorias adotadas se refletem na experiência das pessoas usuárias. Os resultados serão analisados de modo agregado. O IQP avalia o atendimento institucional e não tem caráter punitivo ou de avaliação individual de profissionais.

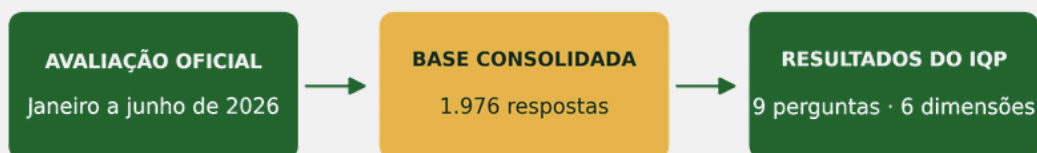


2. METODOLOGIA E TRATAMENTO DOS DADOS

A metodologia de envio do IQP foi construída em colaboração entre a Ouvidoria-Geral, a Coordenação de Dados da DPE-PR e a equipe técnica da Lactec. A partir de abril de 2026, o processo de disparo do formulário foi integrado ao Data Lake e automatizado. Com base nos registros de atendimento e nos endereços de e-mail cadastrados, o sistema passou a encaminhar os convites para que as pessoas atendidas avaliassem sua experiência logo após o encerramento do atendimento.

O formulário do IQP contém nove perguntas objetivas, avaliadas de 1 a 5, e um campo facultativo para comentários. As perguntas foram agrupadas em seis dimensões: cordialidade; qualidade da informação; tempo; resolutividade; infraestrutura e localização; confiança institucional. Nas dimensões com duas perguntas, calculou-se a média das duas notas de cada resposta e, em seguida, a média do conjunto. Nas demais, a dimensão corresponde à pergunta respectiva.

O resultado semestral consolida 1.976 respostas registradas até 30 de junho de 2026. Duas respostas posteriores ao encerramento do semestre foram excluídas. Quando o relatório apresenta distribuição mensal, o mês corresponde ao envio da resposta, pois a data do atendimento avaliado não está disponível em todos os registros. Embora as planilhas não apresentem respostas referentes ao mês de janeiro, isso não significa necessariamente que não tenham ocorrido atendimentos nesse período.



Médias calculadas sobre o conjunto das respostas incluídas no recorte semestral.

Os resultados das nove perguntas e das seis dimensões foram calculados sobre a base consolidada como grupos de avaliação. Os arquivos não trazem totais verificáveis de atendimentos elegíveis, convites enviados e entregas. Por essa razão, não se calcula uma taxa de resposta semestral.

A participação foi voluntária e não houve amostragem probabilística. As médias descrevem as pessoas que responderam e não representam, por inferência estatística, todos os atendimentos da DPE-PR. A divulgação apresenta apenas resultados agregados e comentários selecionados sem nomes ou números de processo.

2. PERFIL DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Os indicadores abaixo descrevem os registros com dados de perfil disponíveis na base consolidada do IQP. Essas informações estão presentes em até 1.627 das 1.976 respostas do semestre. Os percentuais de cada gráfico usam apenas os registros válidos no respectivo campo.



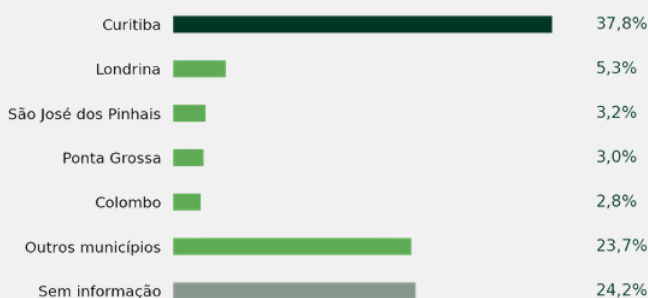
Das 1.976 respostas, 943 (47,7%) estão cadastradas como gênero feminino, 494 (25,0%) como masculino e quatro (0,2%) como não binário. Em 535 respostas (27,1%), essa informação não está disponível.

A faixa etária com maior participação foi a de 30 a 44 anos, com 630 respostas (31,9% do total). Outro ponto que merece destaque é a participação de pessoas com 60 anos ou mais: foram 297 respostas (15,0%). Esse grupo deve ser considerado especialmente na análise do acesso, do tempo de espera e da clareza das informações. Em 376 respostas (19,0%), não havia dados para calcular a idade.

FAIXA ETÁRIA | n = 1.976



MUNICÍPIO DE CADASTRO | n = 1.976



Curitiba consta como município de cadastro em 746 respostas (37,8% do total). Outros municípios identificados somam 752 respostas (38,1%); em 478 (24,2%), o município não está disponível. A distribuição não comprova representatividade territorial.



3. RESULTADOS CONSOLIDADOS

A leitura conjunta das seis dimensões mostra que o contato com as equipes é um ponto forte do atendimento. Cordialidade obteve a maior média (4,58), seguida de infraestrutura e localização (4,47). Os elogios à gentileza e à atenção recebida ajudam a compreender essas avaliações. Ao mesmo tempo, relatos sobre falta de privacidade, espera em áreas externas e dificuldades de acesso mostram que a média da infraestrutura não descreve igualmente a experiência em todas as unidades.

A qualidade da informação alcançou 4,38, mas a pergunta específica sobre orientação dos próximos passos recebeu média de 4,30. Essa diferença merece atenção ao lado dos resultados de confiança institucional (4,30) e resolutividade (4,20). Comentários sobre a falta de retorno após o primeiro atendimento mostram que uma orientação inicialmente clara pode não ser suficiente quando a pessoa não sabe o que acontecerá com sua demanda nem como acompanhá-la.

DIMENSÃO	MÉDIA
Cordialidade	4,58
Infraestrutura e localização	4,47
Qualidade da informação	4,38
Confiança institucional	4,30
Resolutividade	4,20
Tempo	3,95

Escala de 1 a 5 | 1º semestre de 2026

Tempo de espera apresentou a menor média (3,95). As reclamações descrevem filas, chegada antes da abertura da unidade e demora entre a retirada da senha e o atendimento. Esse resultado indica a necessidade de examinar a jornada completa da pessoa usuária, desde sua chegada até a conclusão do atendimento, distinguindo o tempo de espera pelo atendimento do prazo de retorno de uma demanda em andamento.

Os resultados apontam uma instituição bem avaliada na interação direta com as pessoas e revelam oportunidades de melhoria na organização da espera, na comunicação após o atendimento e na visibilidade do desfecho das demandas. Recomenda-se cruzar os resultados do IQP com dados operacionais e examinar diferenças entre unidades e etapas do atendimento. Assim, o relatório pode orientar prioridades sem transformar comentários individuais em diagnóstico geral nem deixar que médias favoráveis escondam dificuldades concretas.

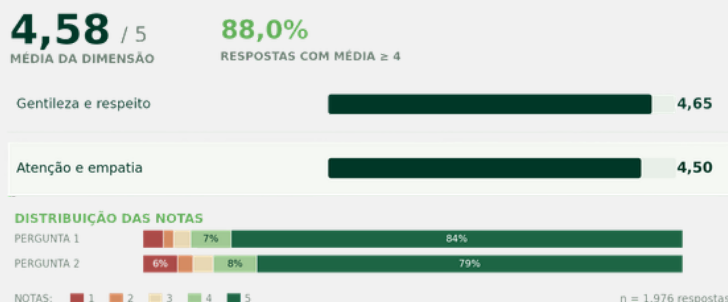
Os comentários abertos dão contexto aos números e ajudam a identificar situações concretas para investigação e melhoria. As falas selecionadas ilustram experiências distintas; sua presença no relatório, por si só, não indica a frequência de cada problema entre todas as pessoas que responderam.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO

CORDIALIDADE:

A cordialidade é o resultado mais forte do IQP no semestre. A avaliação sugere que as equipes conseguem estabelecer um contato respeitoso e atencioso mesmo diante de demandas que frequentemente chegam acompanhadas de urgência, desgaste ou insegurança. Para quem procura a Defensoria, a forma como é recebido não é um detalhe: ela influencia a possibilidade de relatar o problema, compreender a orientação e manter o vínculo com o serviço.

Esse resultado também ajuda a localizar o desafio institucional. A boa avaliação do trato pessoal convive com notas menores para tempo e resolutividade. Isso indica que o esforço das equipes no atendimento direto, embora reconhecido pelas pessoas usuárias, não consegue compensar integralmente as dificuldades encontradas ao longo do percurso. Preservar a cordialidade exige, portanto, cuidar das condições em que as equipes trabalham e dos fluxos que dão continuidade ao atendimento. A qualidade da relação não deve depender apenas da capacidade individual de cada profissional de administrar problemas da organização.



QUALIDADE DA INFORMAÇÃO:

A qualidade da informação recebeu avaliação favorável, mas há uma distinção importante entre entender a orientação dada naquele momento e saber o que acontecerá a partir dali. A pergunta específica sobre os próximos passos obteve média de 4,30. A diferença entre as notas é pequena e, isoladamente, não permite afirmar que exista um problema generalizado. Lida junto aos comentários sobre falta de retorno, porém, ela aponta uma questão que merece investigação: a comunicação pode ser clara durante o atendimento e ainda deixar dúvidas sobre a continuidade da demanda.

Para a pessoa usuária, uma explicação é completa quando permite responder a perguntas práticas: o que foi encaminhado, quem fará a próxima ação, se ela precisa apresentar algo mais, como poderá acompanhar o caso e quando deve esperar uma atualização. O aperfeiçoamento dessa dimensão passa por verificar se essas informações são dadas de modo consistente, inclusive quando ainda não é possível oferecer uma previsão precisa. Informar a incerteza e indicar um canal de acompanhamento pode ser mais útil do que encerrar o atendimento com uma orientação genérica para aguardar.



4. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO

TEMPO:

Tempo foi a dimensão com menor média no semestre. Os relatos de chegada antes da abertura da unidade, formação de filas e demora após a retirada da senha mostram que a espera começa antes do atendimento formalmente registrado. Por isso, medir apenas o intervalo entre a emissão da senha e a chamada pode deixar de fora uma parte relevante da experiência da pessoa usuária.

A análise precisa distinguir pelo menos dois momentos: a espera para ser atendida e o tempo até receber retorno sobre uma demanda já apresentada. Ambos afetam a avaliação do serviço, mas exigem respostas institucionais diferentes. No primeiro caso, convém examinar horários de maior procura, distribuição das equipes, organização das filas e condições de permanência no local. No segundo, é preciso verificar os fluxos de encaminhamento e comunicação.

3,95 / 5
MÉDIA DA DIMENSÃO

71,4%
RESPOSTAS COM NOTA ≥ 4

Tempo de espera até o atendimento

3,95

DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS



RESOLUTIVIDADE:

A resolatividade alcançou uma avaliação positiva, mas sua interpretação exige atenção às duas perguntas que compõem a dimensão. Uma pessoa pode considerar útil a orientação ou o encaminhamento recebido e, ainda assim, não perceber sua demanda como resolvida. Reunir essas experiências em uma única média facilita a visão geral, mas pode ocultar em qual etapa a percepção de efetividade se enfraquece. Por isso, o gráfico e a análise devem apresentar separadamente os resultados das duas perguntas.

Os comentários sobre ausência de retorno reforçam que a percepção de resolução não depende apenas do primeiro atendimento. Ela também está ligada à possibilidade de acompanhar o encaminhamento e compreender seu desfecho. A prioridade aqui é identificar as demandas em que houve orientação inicial, mas a pessoa permaneceu sem informação suficiente sobre o andamento. O IQP revela uma percepção das pessoas respondentes; para avaliar resultados institucionais com maior precisão, essa percepção deverá ser examinada junto aos registros de encaminhamento e conclusão das demandas.

4,25 / 5
MÉDIA DA DIMENSÃO

78,1%
RESPOSTAS COM MÉDIA ≥ 4

Solução ou encaminhamento da demanda

4,20

Orientação sobre próximos passos

4,30

DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS



4. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO

INFRAESTRUTURA E LOCALIZAÇÃO:

A segunda maior média do semestre indica uma avaliação geral favorável das condições de acesso e dos espaços de atendimento. Esse resultado, contudo, precisa ser lido ao lado dos relatos de espera em áreas externas, dificuldades de acesso e falta de privacidade. São situações que podem afetar intensamente determinados grupos ou unidades sem alterar de forma expressiva a média

geral. Nesse caso, a decisão mais útil não é tratar a nota como uma confirmação de que a estrutura está adequada em toda a instituição. É identificar onde as avaliações e os relatos se concentram e quais barreiras descrevem. Esperar em local descoberto, não conseguir acessar uma unidade com autonomia ou precisar expor uma situação íntima sem privacidade são problemas distintos e demandam soluções específicas. A análise por unidade, quando houver quantidade suficiente de respostas, pode transformar uma avaliação geral positiva em um instrumento para localizar desigualdades nas condições de atendimento.

4,47 / 5
MÉDIA DA DIMENSÃO

84,4%
RESPOSTAS COM MÉDIA ≥ 4

Estrutura do local de atendimento **4,41**

Acesso à unidade **4,52**

DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS



CONFIANÇA INSTITUCIONAL:

A confiança institucional recebeu avaliação positiva, mas deve ser compreendida como uma percepção construída ao longo da experiência, e não apenas como uma opinião abstrata sobre a Defensoria. O acolhimento bem avaliado oferece uma base importante para essa confiança. Sua continuidade, porém, pode ser afetada quando a pessoa enfrenta uma espera difícil, não compreende os próximos passos ou não recebe notícias sobre a demanda.

A proximidade entre as médias de confiança institucional e de orientação dos próximos passos — ambas em 4,30 — não demonstra uma relação de causa e efeito. Ela ajuda, contudo, a formular uma hipótese relevante para a gestão: previsibilidade e retorno podem ser aspectos decisivos para sustentar a confiança iniciada no primeiro contato. Vale investigar essa hipótese nas próximas edições do IQP e nos registros da Ouvidoria. Mais do que buscar elevar uma nota isolada, o objetivo é fazer com que a pessoa saiba o que a instituição fez, o que ainda está pendente e como poderá obter uma resposta.

4,30 / 5
MÉDIA DA DIMENSÃO

80,8%
RESPOSTAS COM NOTA ≥ 4

Confiança na Defensoria após o atendimento **4,30**

DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS



NOTAS: 1 2 3 4 5

n = 1.976 respostas

5. A VOZ DO USUÁRIO

SUGESTÕES: CAMINHOS APONTADOS POR QUEM UTILIZA O SERVIÇO

- “Melhorar a acessibilidade dentro da plataforma luna para as pessoas que assim como eu, são cegos e usam no celular o leitor de tela chamado talkback.”
- “Facilitaria se houvesse a possibilidade de disponibilizar senhas online, pois no primeiro dia do mês é necessário chegar às 5 da manhã para conseguir atendimento.”
- “Deveria mandar mensagem pra avisar os documentos que estão faltando por que se a pessoa não ligar lá ninguém informa nada”
- “As informações sobre o processo, sobre o andamento deveria ser mais clara pra nós que somos leigos”

As sugestões identificam barreiras em momentos diferentes da trajetória: conseguir entrar no serviço, utilizar um canal digital, completar a documentação e compreender o andamento do processo. A proposta sobre o TalkBack é especialmente precisa e permite testar uma barreira concreta de acessibilidade. O pedido de senhas online, por sua vez, revela uma espera que começa antes da abertura da unidade. Já as falas sobre documentos e andamento mostram que a comunicação precisa continuar depois do atendimento inicial. São contribuições que podem orientar verificações específicas, sem pressupor que uma mesma solução sirva para todas as unidades ou pessoas.

RECLAMAÇÕES: ALERTAS QUE AJUDAM A MELHORAR O ATENDIMENTO

- “Precisa melhorar o retorno aos clientes. Ficamos às cegas depois que somos atendidos.”
- “Fiz a solicitação pelo PORTAL LUNA e pediram a documentação e anexei tudo [...] Depois de um tempo, agendaram atendimento presencialmente e no atendimento solicitei os mesmos documentos”
- “Fiquei esperando das 9 da manhã até 16 horas”
- “Muitas sendo atendidas ao mesmo tempo na mesma sala, sendo possível ter acesso a história pessoal de cada pessoa (causando desconforto). Equipe muito solícita e educada.”

As reclamações mostram quatro formas distintas de desgaste: falta de retorno, repetição de informações entre canais, espera prolongada e ausência de privacidade. A última fala é particularmente reveladora porque elogia a equipe enquanto critica o espaço. Ela mostra por que a boa nota de cordialidade não resolve, por si, problemas da estrutura. Do mesmo modo, a reclamação sobre o Portal LUNA indica que oferecer mais de um canal não garante continuidade quando a pessoa precisa repetir o que já informou. O ponto comum é a dificuldade de atravessar as etapas do atendimento com previsibilidade, sem exposição ou retrabalho.



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

5. A VOZ DO USUÁRIO

ELOGIOS: O RECONHECIMENTO DE QUEM FOI BEM ATENDIDO

- 💬 “A responsável pelo atendimento foi muito gentil e prestativa, esclareceu minhas dúvidas e conduziu da melhor forma possível.”
- 💬 “A atendente teve toda paciência em achar meu processo muito bom o atendimento”
- 💬 “Só temos que agradecer. Foi sensacional, nos ajudaram e conseguimos o que precisávamos.”
- 💬 “Gostei muito, o atendimento foi rápido e foi muito bom poder ser atendido no luna e tbm pelo watsapp, pude conversar e enviar documentos”

Os elogios ajudam a interpretar a média elevada de cordialidade: as pessoas reconhecem gentileza, paciência e disposição para entender sua situação. Também valorizam a explicação recebida, o resultado alcançado e a possibilidade de resolver etapas pelos canais remotos. Essas falas indicam o que merece ser preservado e ampliado. A experiência positiva aparece quando o cuidado na relação vem acompanhado de informação útil e de um caminho viável para a demanda avançar.



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Índice de Qualidade Percebida reuniu 1.976 respostas no primeiro semestre de 2026 e oferece à Defensoria Pública do Estado do Paraná um retrato da experiência relatada pelas pessoas que participaram da pesquisa. O resultado mais expressivo está na relação com as equipes: a cordialidade alcançou média de 4,58, acompanhada de elogios à gentileza, à paciência e à atenção recebida. Esse reconhecimento evidencia uma prática institucional valiosa, que deve ser preservada.

Os resultados também mostram que a qualidade do atendimento não se encerra nesse primeiro contato. Tempo foi a dimensão com menor média (3,95), enquanto os comentários descrevem filas, repetição de informações entre canais e dificuldade para obter notícias após o atendimento. A avaliação favorável da qualidade da informação (4,38) convive com pedidos por orientações mais claras sobre o andamento das demandas. As falas ajudam, assim, a localizar uma questão central: a pessoa precisa compreender o que foi feito, o que acontecerá em seguida e como poderá acompanhar sua demanda.

A média de infraestrutura e localização (4,47) exige leitura igualmente cuidadosa. A avaliação geral positiva não elimina os relatos de espera em áreas externas, barreiras de acessibilidade e falta de privacidade. Essas experiências devem ser verificadas nas unidades a que se referem. O mesmo cuidado vale para a resolutividade (4,20): a percepção sobre a utilidade do primeiro atendimento e a percepção sobre o resultado da demanda precisam ser examinadas pelas duas perguntas que compõem a dimensão.

O IQP não permite afirmar que as falas selecionadas representem todas as pessoas atendidas, nem estabelecer, apenas com as médias, as causas dos problemas relatados. Sua força está em orientar uma investigação mais precisa. O cruzamento das respostas com dados de filas, encaminhamentos e retornos, acompanhado da análise por unidade, poderá indicar onde as dificuldades se concentram e quais mudanças devem ter prioridade.

Para a Ouvidoria-Geral, o primeiro passo após esta escuta é apresentar à gestão os pontos que exigem exame mais aprofundado. Os resultados indicam a necessidade de compreender melhor os tempos de espera, a comunicação após o atendimento, a continuidade entre canais e as condições de acessibilidade e privacidade nas unidades. A definição de eventuais medidas dependerá dessa análise e do diálogo com as áreas responsáveis. Ao tornar visíveis tanto o reconhecimento às equipes quanto as dificuldades relatadas, o IQP oferece uma base para decisões institucionais mais próximas da experiência de quem procura a Defensoria.

REALIZAÇÃO

Índice de Qualidade Percebida (IQP)

Ouvidoria-Geral Externa da Defensoria Pública do Estado do Paraná

Coordenação técnica e desenvolvimento metodológico:

Ane Carolina Nascimento

Ouvidor-geral:

Marcel Jeronymo Lima Oliveira

Suporte operacional:

Ana Júlia Basso Valle

Beatriz de Souza Matos

Gustavo Garcia

Luciana Cristina dos Santos

Márcio Alexandre Silva

AGRADECIMENTOS:

Apoio técnico e base de dados:

Coordenação de Dados da Defensoria Pública do Estado do Paraná

Apoio institucional:

Administração Superior da Defensoria Pública do Estado do Paraná

Divulgação institucional do projeto piloto:

Diretoria de Comunicação da Defensoria Pública do Estado do Paraná



DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ