



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

### OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

#### RELATÓRIO ANUAL 2024

#### PERFIL DOS USUÁRIOS

No ano de 2023, visando atender aos dispositivos legais da Lei 13.460/2017 que dispõe sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria-Geral do Município implementou a Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados e Perfil dos Usuários.

A pesquisa é realizada por meio do Google Forms. O link para participação é enviado ao usuário pelo e-mail cadastrado e, caso não possua, pelo WhatsApp informado no momento da abertura do processo. O convite é encaminhado no momento da conclusão do trâmite processual, junto à resposta final.

O volume de respostas recebidas foi de 859, o que equivale a cerca de 13,81% do total de processos registrados registradas durante o ano, o que é considerando satisfatório por parte desta OGM, visto o caráter espontâneo da pesquisa.

Tem como objetivo principal conhecer o perfil do usuário de serviços públicos que utiliza a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina como canal para obter acesso às informações públicas produzidas e/ou custodiadas pelo Poder Executivo Municipal, cumprir o contido no inc. III, art. 30 do Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

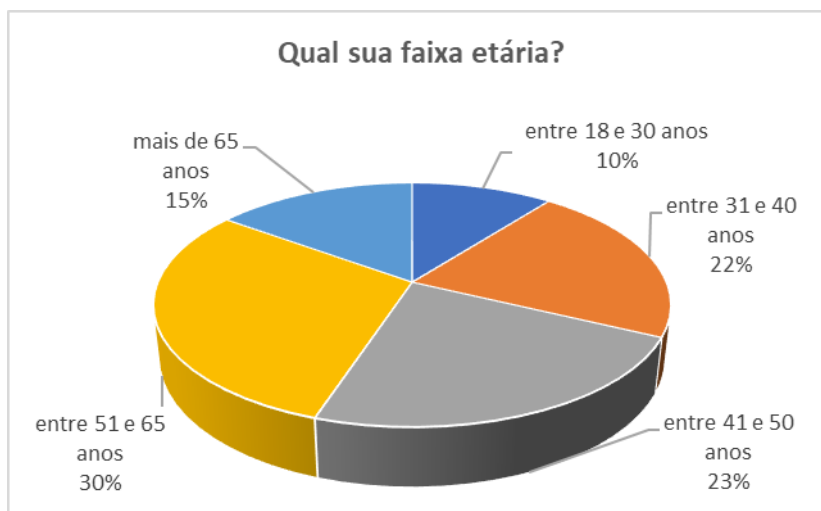
No que se refere ao perfil dos usuários que procuram os serviços da OGM, temos o seguinte:

Qual sua faixa etária?	Quantidade de pesquisas
entre 18 e 30 anos	90
entre 31 e 40 anos	184
entre 41 e 50 anos	196
entre 51 e 65 anos	255
mais de 65 anos	128

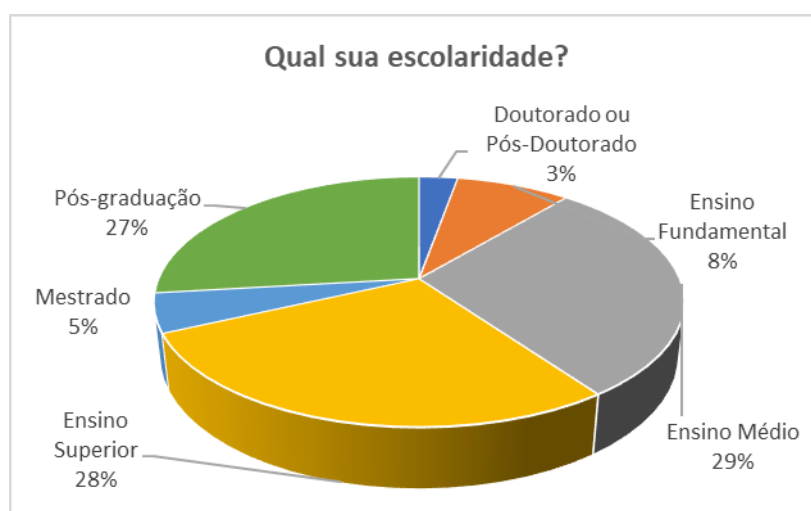


# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná



Qual sua escolaridade?	Quantidade de pesquisas
Doutorado ou Pós-Doutorado	24
Ensino Fundamental	71
Ensino Médio	247
Ensino Superior	239
Mestrado	43
Pós-graduação	229



Nos gráficos, é possível perceber que os usuários que mais responderam à pesquisa têm entre 51 e 65 anos. Já no que se refere à escolaridade, verificamos que os percentuais de cidadãos com Pós-Graduação, Ensino Superior e Ensino Médio são bem próximos, sendo 27%, 28% e 29%, respectivamente.