



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Relatório Anual – 2024

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 pelo órgão.

A pesquisa de satisfação 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 objetivo é permitir que o usuário avalie, de forma voluntária, sua experiência com o atendimento prestado e o perfil do usuário que procura a Ouvidoria. O convite para a pesquisa 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.

A importância desta pesquisa está justamente no fato de quem procura a Ouvidoria-Geral do Município está, em geral, insatisfeita com algum serviço público prestado. E o resultado demonstrado é que o grau de satisfação tem se mantido satisfatório, com índice médio de 63,53%, conforme segue:

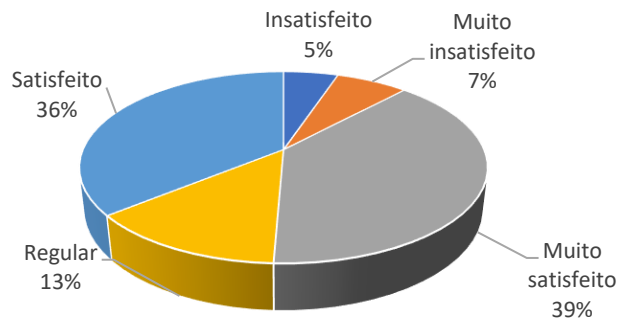
Seguem dados anuais:

Como você avalia a facilidade de acesso aos canais de atendimento da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Londrina?	Quantidade de avaliações
Insatisfeito	44
Muito insatisfeito	58
Muito satisfeito	330
Regular	115
Satisfeito	306



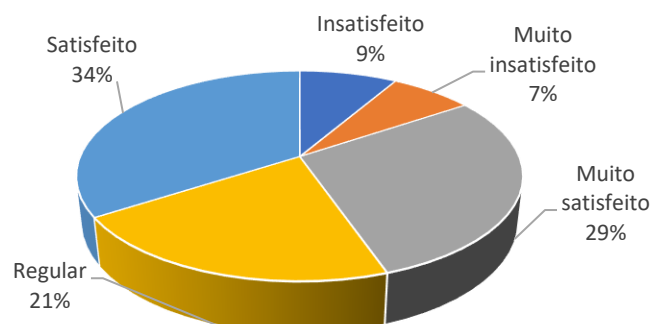
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Como você avalia a facilidade de acesso aos canais de atendimento da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Londrina?



Como você avalia o tempo de espera para recebimento da resposta?	Quantidade de avaliações
Insatisfeito	72
Muito insatisfeito	61
Muito satisfeito	248
Regular	181
Satisfeito	291

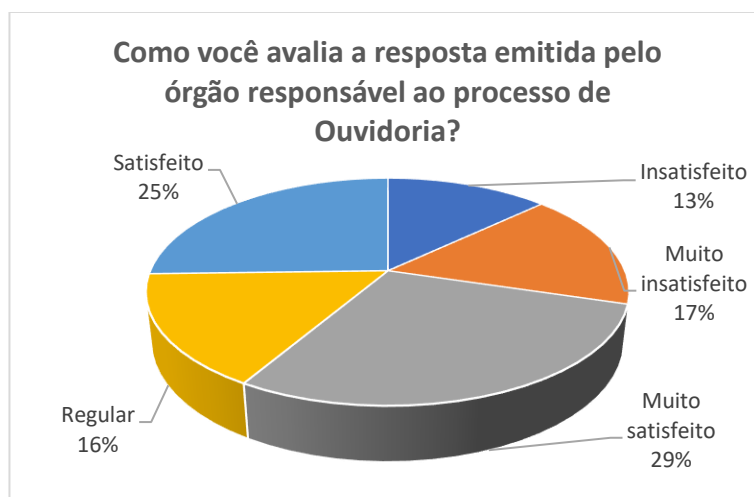
Como você avalia o tempo de espera para recebimento da resposta?





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Como você avalia a resposta emitida pelo órgão responsável ao processo de Ouvidoria?	Quantidade de avaliações
Insatisfeito	111
Muito insatisfeito	142
Muito satisfeito	246
Regular	137
Satisfeito	217



As duas primeiras perguntas estão diretamente ligadas ao trabalho prestado pela Ouvidoria-Geral e a última, questão que mais interferiu no índice de satisfação média, é relativa às respostas emitidas pelos órgãos e entidades. É importante considerar que o descontentamento do usuário em relação à resposta recebida é compreensível. Isso porque, mesmo quando a resposta está devidamente fundamentada do ponto de vista legal e técnico, ela pode não corresponder às expectativas do cidadão; uma resposta negativa, desde que bem embasada, também pode ser considerada conclusiva.