



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL 2025

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 858, o que equivale a cerca de 10,42% do total de manifestações registradas durante o ano. Apesar da queda na quantidade de respostas em relação à 2024, o quantitativo é considerando satisfatório por parte desta OGM, visto o caráter espontâneo da pesquisa.

Tem como objetivo conhecer o perfil do usuário de serviços públicos que utiliza a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina, em cumprimento à Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e 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, temos o seguinte:

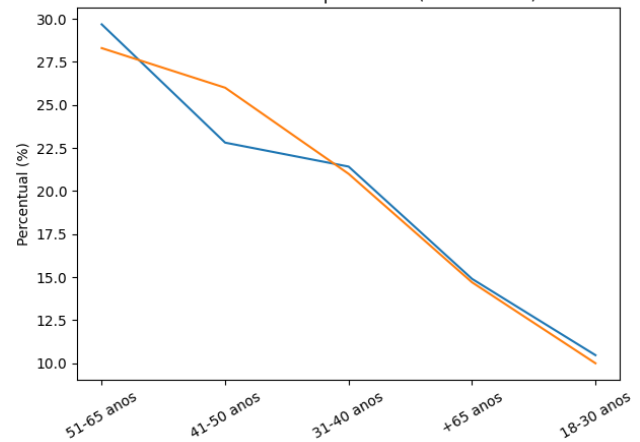
Qual sua faixa etária?	Quantidade de pesquisas
entre 51 e 65 anos	243
entre 41 e 50 anos	223
entre 31 e 40 anos	180
mais de 65 anos	126
entre 51 e 65 anos	243



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

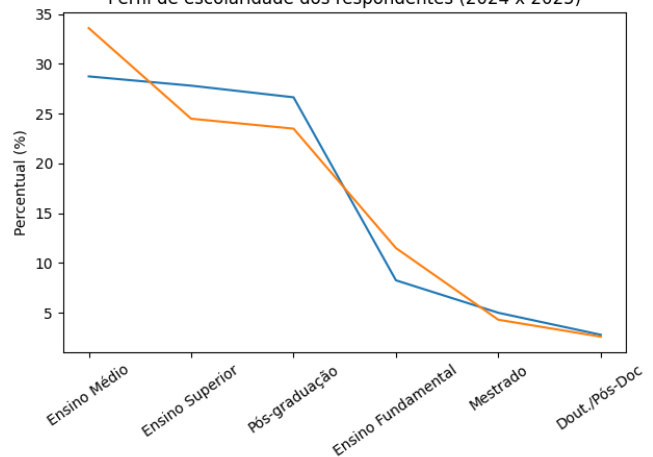
Estado do Paraná

Perfil etário dos respondentes (2024 x 2025)



Qual sua escolaridade?	Quantidade de pesquisas
Ensino Médio	288
Ensino Superior	210
Pós-graduação	202
Ensino Fundamental	99
Mestrado	37
Doutorado ou Pós-Doutorado	22

Perfil de escolaridade dos respondentes (2024 x 2025)



Observa-se, em relação ao perfil dos respondentes, ampliação relativa da participação de usuários com menor escolaridade formal. Quanto à faixa etária, verifica-se relativa estabilidade do perfil dos participantes, com predominância de usuários de meia-idade e leve ampliação da participação do grupo entre 41 e 50 anos, indicando manutenção do padrão de utilização do canal, ainda que com discreta diversificação do público respondente.