



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

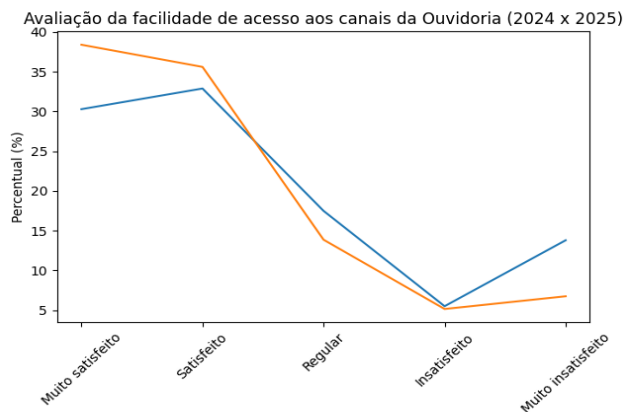
Relatório Anual – 2025

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 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. Seguem dados anuais:

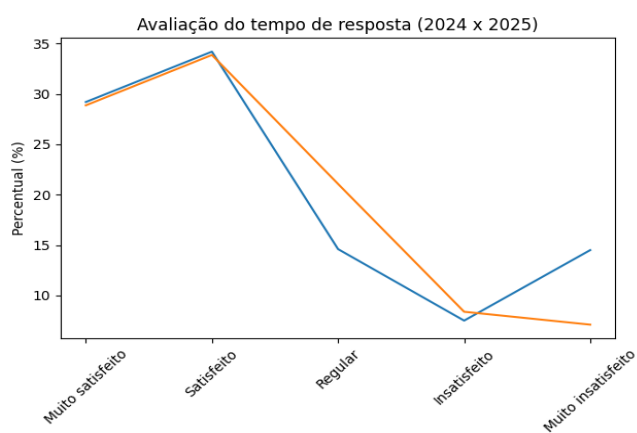
Como você avalia a facilidade de acesso aos canais de atendimento da Ouvidoria Geral da Prefeitura de Londrina?	Quantidade de avaliações
Muito satisfeito	263
Satisfeito	286
Regular	152
Insatisfeito	48
Muito insatisfeito	120



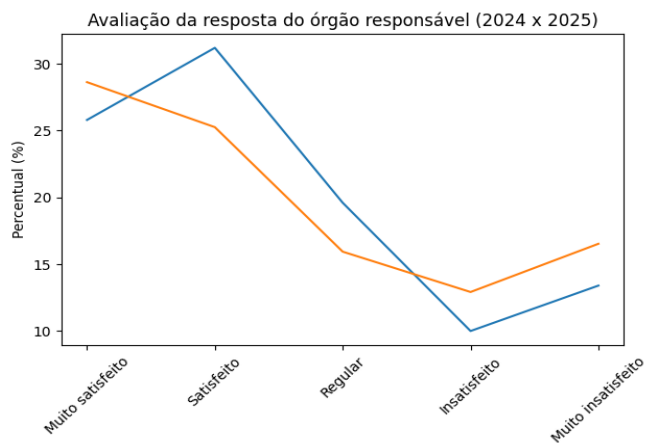


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Como você avalia o tempo de espera para recebimento da resposta?	Quantidade de avaliações
Muito satisfeito	254
Satisfeito	297
Regular	127
Insatisfeito	65
Muito insatisfeito	126



Como você avalia a resposta emitida pelo órgão responsável ao processo de Ouvidoria?	Quantidade de avaliações
Muito satisfeito	218
Satisfeito	264
Regular	166
Insatisfeito	85
Muito insatisfeito	113





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Os resultados da pesquisa de satisfação devem ser analisados à luz do crescimento do volume de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral em 2025. Enquanto em 2024 foram registrados 6.705 processos, em 2025 esse número alcançou 8.177, representando aumento de aproximadamente 22% na demanda, contexto que deve ser considerado na interpretação dos indicadores de percepção dos usuários.

De forma geral, a leitura conjunta dos indicadores sugere que o principal impacto percebido do aumento da demanda concentrou-se na experiência de acesso aos canais, enquanto os indicadores relacionados ao tempo de resposta e à qualidade das respostas apresentaram maior resiliência. Esse comportamento reforça que os principais desafios percebidos pelos usuários parecem estar mais relacionados à porta de entrada do sistema do que ao tratamento final das manifestações.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa de satisfação, analisados em perspectiva com o aumento de 22% da demanda, indicam não apenas oportunidades de melhoria, mas também capacidade institucional de manutenção dos níveis de resposta e percepção do usuário em dimensões centrais do serviço.