



RELATÓRIO SEI Nº 3169956/2019 - SECOM.UAC

Joinville, 11 de fevereiro de 2019.

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA 2018

PREFEITURA DE JOINVILLE

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

Este documento contém cálculos e interpretações elaborados com base em Planilha de Processos de “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” (3171405), da Prefeitura de Joinville, gerados em 2018. O processo do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” é regulamentado por meio de Instrução Normativa SEI nº 05/2016 SAP-SECOM (0293366), aprovada por meio de Decreto nº 27.032/2016 (0295456). Os tópicos a seguir, por razões de padronização, visam atender o que determina a [Lei nº 13.460/2017, Art. 15º](#). Para reclamações ou sugestões a este relatório, [registrar manifestação](#).

“I - o número de manifestações recebidas no ano anterior”

No período de 01/01/2018 a 31/12/2018, foram gerados **35.261 processos** do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria”.

Este tipo de processo é gerado, exclusivamente, a partir de manifestação de usuário – diretamente ou com auxílio/intermediação de atendente – registrada por meio de [Formulário de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), acessível por meio de Carta de Serviço "[Registrar manifestação à Ouvidoria](#)".

A quantidade de processos de 2018 representa **aumento de 9,9%** em relação ao ano anterior, quando foram gerados 32.073 processos.

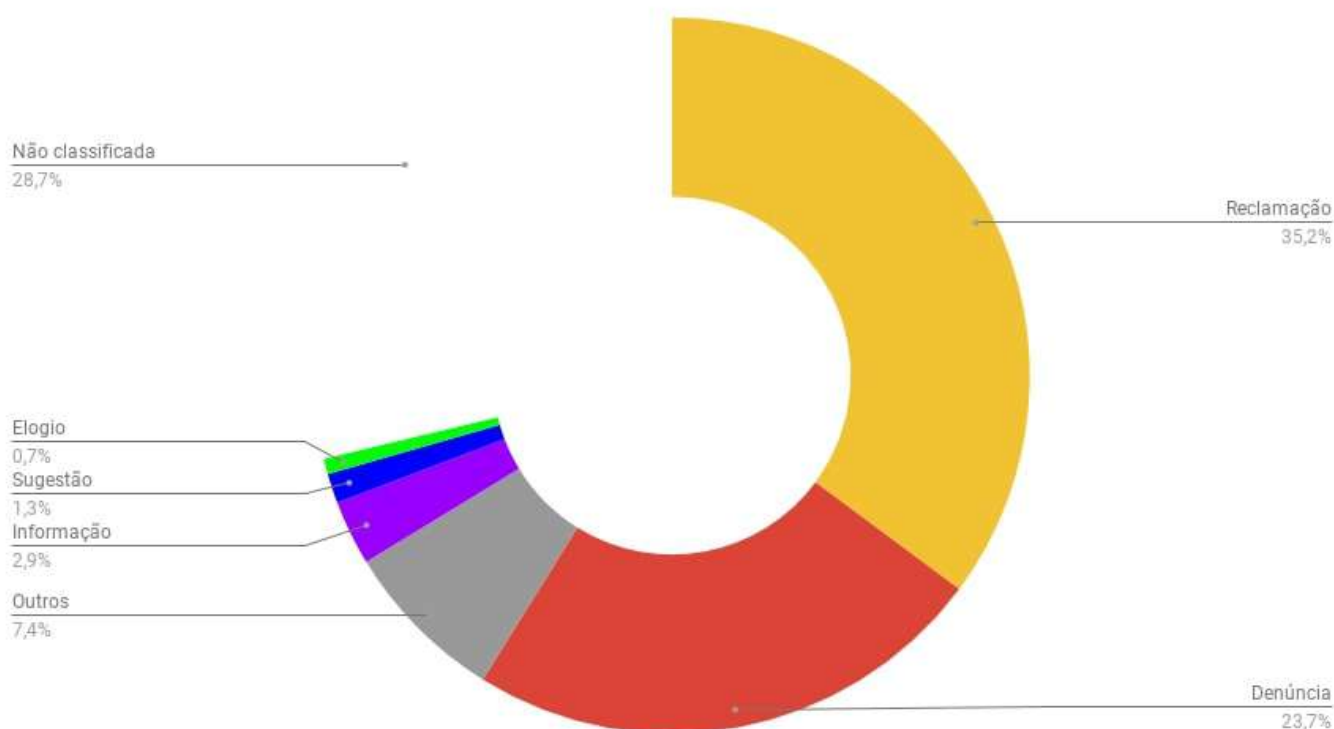
Vale ressaltar que o aumento ocorreu mesmo com redução do horário de atendimento por telefone e presencial da Ouvidoria (de 8h às 18h para 8h às 14h, de segunda a sexta, exceto feriado e pontos facultativos) a partir de dezembro de 2018, em razão de diminuição do número de atendentes.

Como o texto de uma manifestação pode fazer menção a mais de um assunto utilizado para classificação, contabilizou-se **menção a 37.734 assuntos**. De outro modo, pode-se dizer que houve **37.734 manifestações distintas** contidas em 35.261 processos.

“II - os motivos das manifestações”

Gráfico e tabela a seguir expõem manifestações por tipo (motivo):

Gráfico 1: Manifestações por tipo (motivo)



Tipo	Quantidade	Proporção
Reclamação	13.271	35,2%
Denúncia	8.939	23,7%
Outros	2.803	7,4%
Informação	1.107	2,9%
Sugestão	506	1,3%
Elogio	266	0,7%
Não classificada	10.842	28,7%

Cabe esclarecer que quase um terço (28,7%) das manifestações recebeu rótulo de “**Não classificada**” porque, no 2º e 3º quadrimestre de 2018, passou-se a utilizar esquema de classificação diferente do que foi aplicado no 1º quadrimestre, o que comprometeu a correspondência de assuntos.

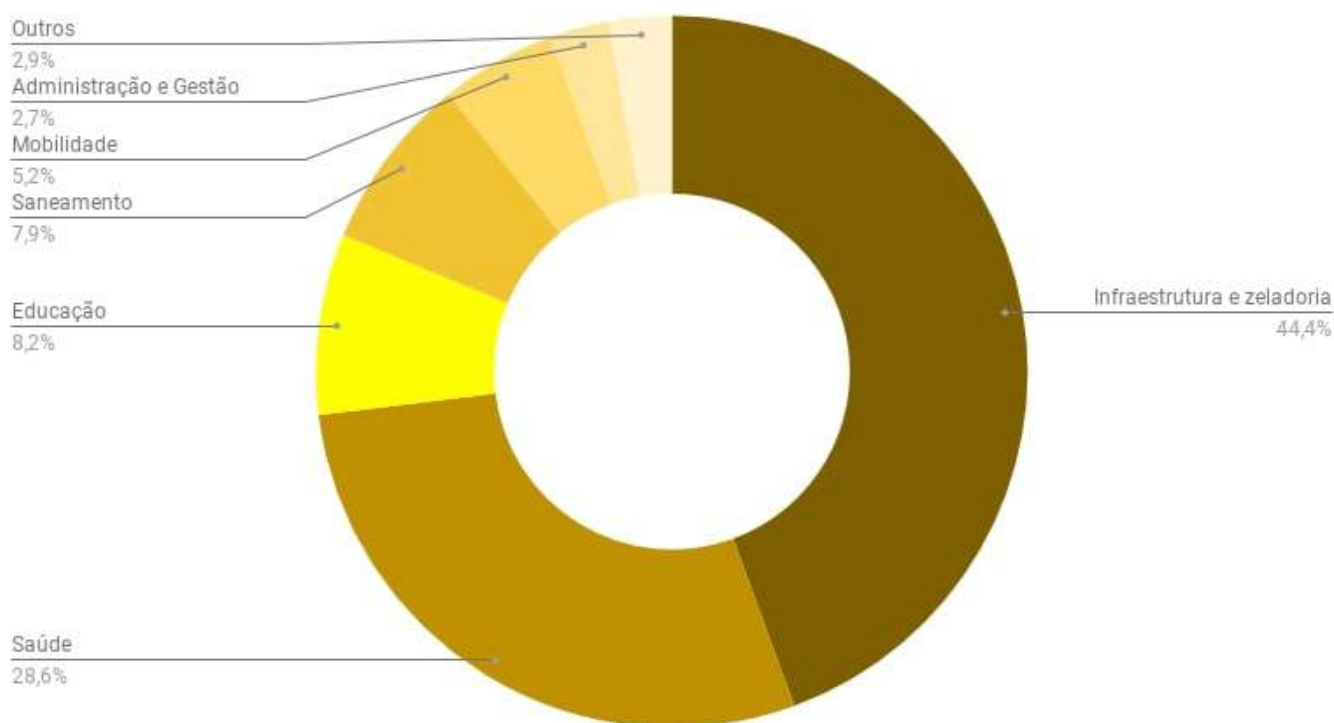
Também, dado que a Ouvidoria conta com equipe de 8 servidores, com eventual rotatividade de pessoas, para processar todas as manifestações (recebê-las por meio de diversos canais, analisá-las, classificá-las, despachá-las a um ou mais órgãos competentes, receber eventuais pareceres intermediários dos órgãos e realizar novos despachos e, ao fim do processo, devolver os pareceres aos manifestantes), e dado que se tem priorizado a agilidade do processamento em detrimento de análise e classificação – por razões óbvias de logística processual –, o percentual de manifestações não classificadas também se deve a falhas no ato classificação.

Feito este esclarecimento, das manifestações classificadas, a maioria são reclamações, seguidas de denúncias, conforme detalhamentos a seguir.

a) Reclamações

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos do tipo “Reclamação” mais mencionados.

Gráfico 2: Reclamações



Assunto	Quantidade	Proporção
Infraestrutura e zeladoria	5.894	44,4%
Saúde	3.801	28,6%
Educação	1.090	8,2%
Saneamento	1.055	7,9%
Mobilidade	696	5,2%
Administração e Gestão	352	2,7%
Outros	383	2,9%
Total	13.271	100%

“Reclamação” é a classificação aplicada pela Ouvidoria a **falha/má qualidade** na prestação de serviços e/ou na execução de processos da Administração Pública, ou seja, relaciona-se a fluxos e resultados de processos.

Reclamações relacionadas ao assunto “**Infraestrutura e zeladoria**” sobressaem (44,4%), seguidas de reclamações relacionadas ao **assunto “Saúde”** (28,6%).

Em “Infraestrutura e zeladoria”, a maioria das manifestações relaciona-se a manifestações de “**má qualidade**” em **manutenção de vias públicas**, de **iluminação pública**, de **drenagem urbana** e de **limpeza urbana**.

Exemplos em linguagem cidadã: é a queixa em relação ao “buraco de rua”, à “boca de lobo entupida”, “à lâmpada do poste apagada”, a areia ou lixo que se acumula sobre ou às margens de vias, praças, parques ou áreas de mata públicas.

Em relação a “Saúde”, a maioria das manifestações relaciona-se a **falta de insumos** (medicamentos, materiais etc.), **demora em procedimentos eletivos** (consultas, cirurgias e exames especializados) e **dificuldade de acesso à Atenção Básica** (falta de vagas para consulta em uma determinada data, escassez de profissionais, negativas erros etc.).

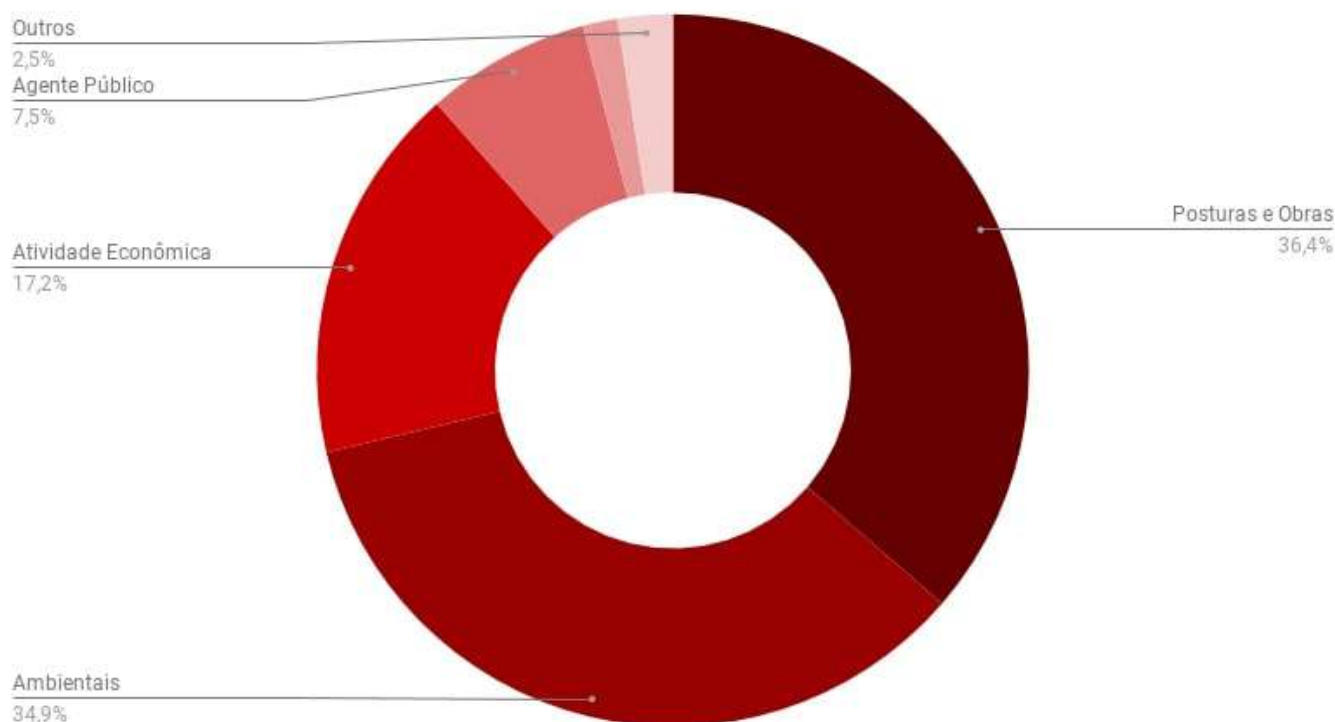
Exemplos em linguagem cidadã: é a queixa sobre “o medicamento que está faltando no posto de saúde”, sobre a “a demora para o paciente ser chamado para um determinado exame”, o fato de a pessoa “ter ido ao posto de saúde em determinada data e ter sido informada que não há médico ou que só conseguirá agendamento se voltar à unidade na próxima semana”.

Quanto aos demais assuntos, “Saneamento” envolve reclamações sobre falhas no **fornecimento de água** ou na **coleta de esgoto**, “Mobilidade” envolve reclamações sobre trânsito (a maioria, sobre **manutenção de sinalização**), “Administração e Gestão” agrupa uma gama de manifestações que versam desde erros na emissão de documentos por parte de um órgão até críticas amplas, e às vezes difusas, a modelos de gestão, fluxos de processos, falta de recursos humanos etc.

b) Denúncias

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos do tipo “Denúncia” mais mencionados.

Gráfico 3: Denúncias



Assunto	Quantidade	Proporção
Posturas e Obras	3.250	36,4%
Ambientais	3.124	34,9%
Atividade Econômica	1.534	17,2%
Agente Público	667	7,5%
Trânsito e Transporte	141	1,6%
Outros	223	2,5%
Total	8.939	100%

“Denúncia” é a classificação aplicada pela Ouvidoria a manifestações de supostas **infrações cometidas por terceiros** (casos de fiscalização) ou de supostas **infrações por agentes públicos** (casos de correção interna).

Denúncias relacionadas ao assunto “**Posturas e Obras**” (36,4%) ficam, praticamente, no mesmo patamar das relacionadas ao assunto “**Ambientais**” (34,9%).

Em relação a “Posturas e Obras”, sobressaem manifestações acerca de supostas infrações ao **asseio de imóveis**, edificados e/ou habitados ou não, e a supostas infrações na **construção/reforma de edificações**. Exemplos em linguagem cidadã: é “o terreno de particular tomado por mato (do qual o proprietário não cuida)”, do “morador que acumula lixo em sua casa”, da “pessoa que está construindo sem alvará”.

Em relação a denúncias “Ambientais”, sobressaem manifestações acerca de **poluição sonora, atmosférica, hídrica**, bem como de **maus tratos a animais**. Exemplos em linguagem cidadã: é “o estabelecimento que põe música alta até tarde da noite”, “o estabelecimento cuja chaminé emite fumaça na vizinhança”, “o despejo de lixo na beira de um rio”, o ato de “deixar um cão amarrado sem água nem comida”.

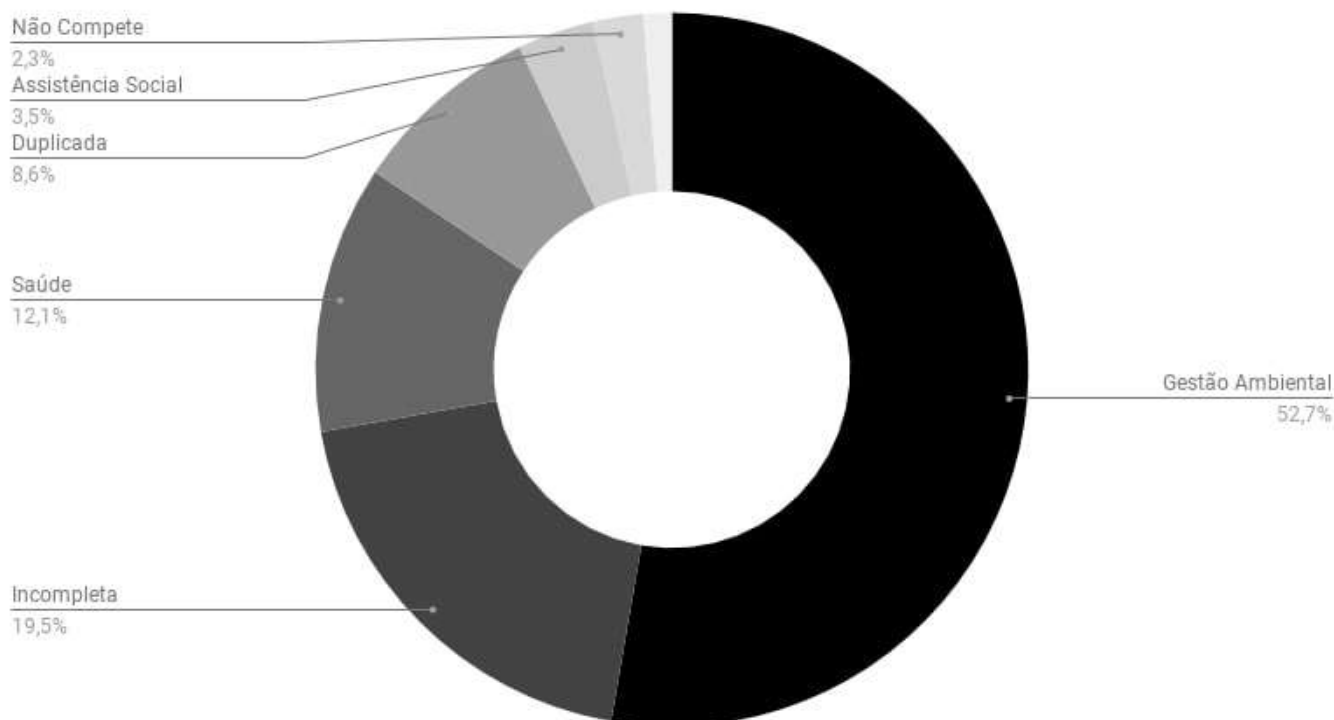
Em relação aos demais assuntos, “Atividade Econômica” abrange denúncias de supostas infrações a **alvará de localização**, emissão de nota fiscal de serviço etc., e “Agente Público” abrange denúncias de supostas infrações (omissão, imperícia, imprudência, má-fé) de servidor e ou gestor público da Administração Direta ou Indireta.

c) Outros

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos do tipo “Outros” mais mencionados.

Esta classificação abrange manifestações que, oficialmente, não deveriam ser tratadas em Ouvidoria (caso de “solicitações de serviços” que não encontram outros canais instituídos) e de manifestações que impedem sua tramitação na Administração Pública Municipal por razões explicadas a seguir.

Gráfico 4: Outros



Assunto	Quantidade	Proporção
Gestão Ambiental	1.478	53%
Incompleta	546	19%
Saúde	340	12%
Duplicada	242	9%
Assistência Social	97	3%
Não Compete	64	2%
Outros	36	1%
Total	2.803	100%

A maioria das manifestações relacionadas ao assunto “Gestão Ambiental” são solicitações de **socorro a animais domésticos** sem tutor feridos ou doentes.

Em “Saúde”, a maioria são solicitações de visita de agentes de Vigilância Ambiental para **orientações quanto a zoonoses** (mosquitos, ratos etc.). Em “Assistência Social”, estão “pedidos de ajuda” em relação a pessoas em situação de rua, por exemplo.

“Incompleta” e “Duplicada” são manifestações cujo teor é de difícil compreensão ou genéricos/incompletos, ou, ainda, que são de autoria do mesmo manifestante e registrados mais de uma vez, não cabendo tramitação de cada cópia.

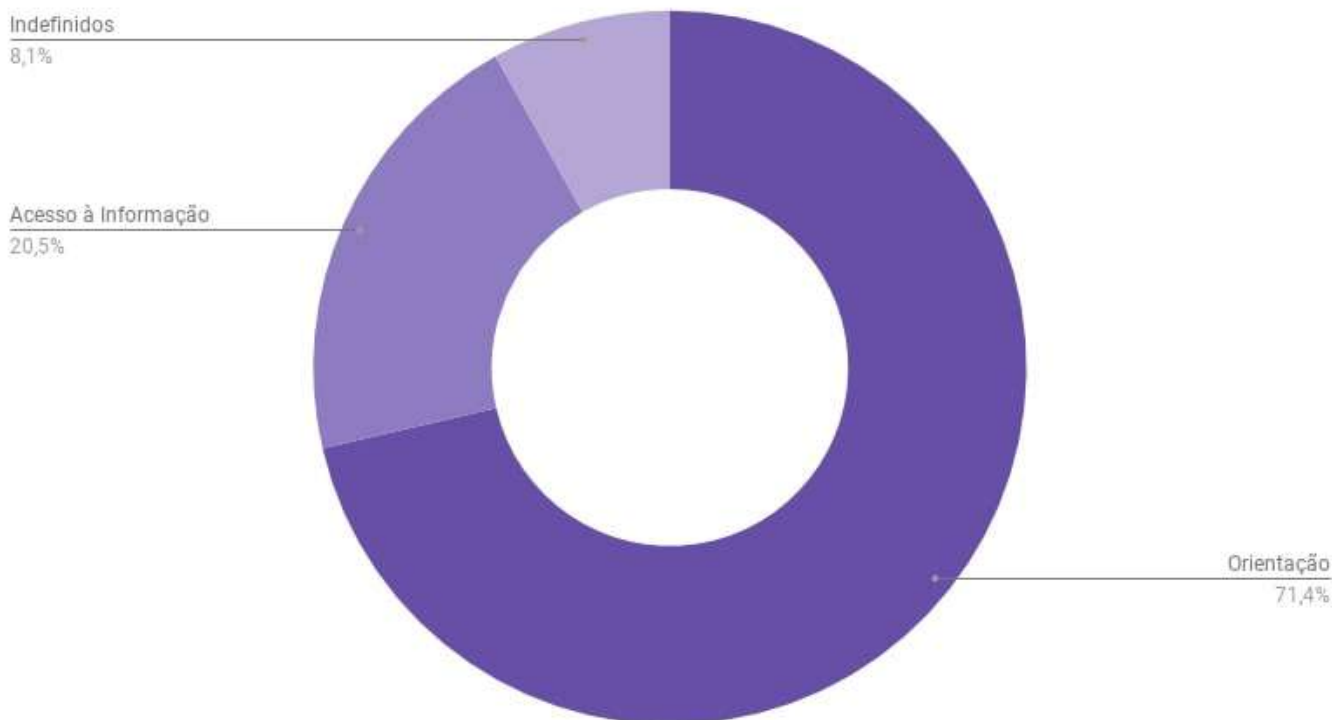
“Não Compete” são manifestações que não competem à Administração Pública Municipal.

Vale ressaltar que, no caso de solicitação de serviços que não encontram canais específicos, cabe à Administração Pública estabelecer políticas e processos aos mesmos, visando tornar efetivo o atendimento ao usuário, reservando à Ouvidoria o papel de canal para reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre tais serviços.

d) Pedidos de Informação

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos do tipo “Pedido de Informação” mais mencionados.

Gráfico 5: Pedidos de Informação



Assunto	Quantidade	Proporção
Orientação	790	71%
Acesso à Informação	227	21%
Indefinidos	90	8%
Total	1.107	100%

“Pedido de informação” é a classificação aplicada pela Ouvidoria a manifestações que tratam – ou que deveria precisamente tratar – de **solicitação de informações contidas em documentos ou massas de dados** relativos à Administração Pública.

“Orientação” é a classificação aplicada (principalmente para fins de controle) para **pedidos simples**, como o caso em que o usuário registra manifestação solicitando informação como o endereço de uma unidade, como consultar um documento já disponível publicamente ou casos duvidosos, que às vezes podem conter tom de pedido de consultoria ou aconselhamento, mas que mesmo assim são tramitados, visando menor transtorno aos manifestantes.

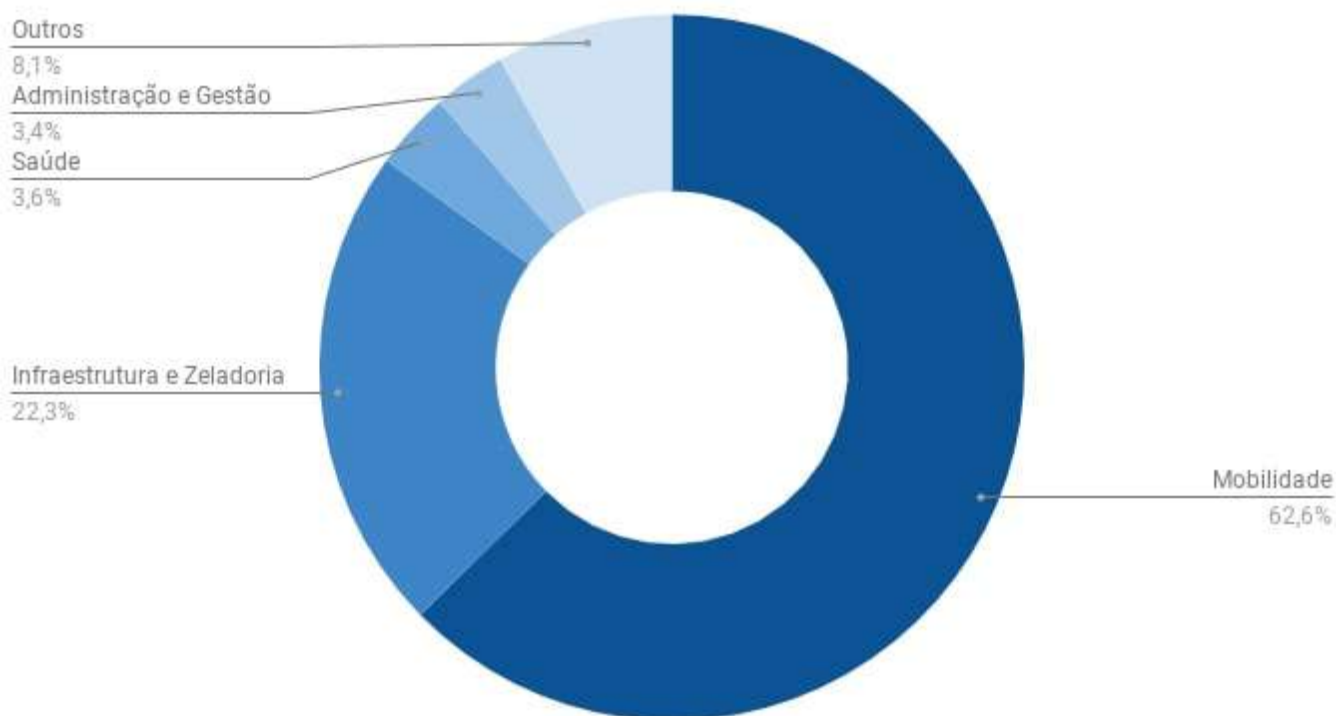
“Acesso à informação” são manifestações embasadas, explícita ou implicitamente, na Lei nº 12.527/2011, a “Lei de Acesso à Informação”, como pedidos de vistas em processos administrativos, cópias ou de fornecimento de documentos ou de massas de dados eletrônicos relativos às atividades Administração Pública Municipal.

A classificação “Indefinidos” refere-se a manifestações do tipo “Pedido de Informação”, mas nos quais, por falha, não foi aplicada a subclassificação “Orientação” ou “Acesso à Informação”.

e) Sugestões

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos do tipo “Sugestão” mais mencionados.

Gráfico 6: Sugestões



Assunto	Quantidade	Proporção
Mobilidade	317	63%
Infraestrutura e Zeladoria	113	22%
Saúde	18	4%
Administração e Gestão	17	3%
Outros	41	8%
Total	506	100%

“Sugestão” é a classificação aplicada pela Ouvidoria a manifestações que propõem, independentemente do tom ou linguagem adotados, **implantação** ou **inovação** de serviços, processos ou aspectos de competência da Administração Pública Municipal.

Sugestões relacionadas ao assunto “**Mobilidade**” sobressaem (62,6%), seguidas das relacionadas ao assunto “**Infraestrutura e Zeladoria**” (22,3%).

“Mobilidade” abrange, principalmente, propostas de **implantação de regras de trânsito** (sinalização, equipamentos, obstáculos etc.). Em linguagem cidadã: é “o pedido para colocar uma lombada, radar ou tachões para os carros não andarem tão rápido”, o comentário de que “o Poder Público deveria retirar um semáforo de um determinado cruzamento para permitir maior fluidez no trânsito” ou “transformar a via X, que é de mão única, em mão dupla”. Sugestões relacionadas à qualificação de diversos aspectos do transporte coletivo (veículos, pontos, rotas), de ciclovias etc., também entram nesta classificação.

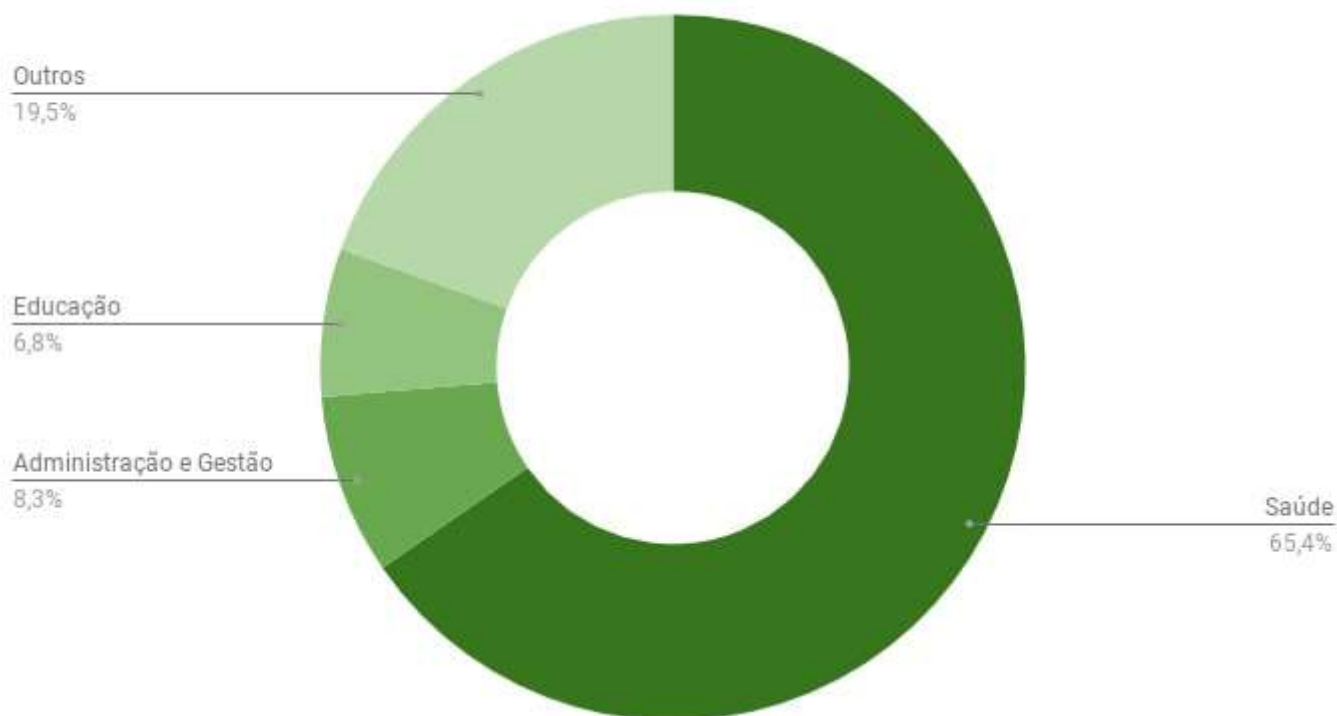
“Infraestrutura e Zeladoria” abrange manifestações que propõem a **implantação de uma estrutura não existente**. Em linguagem cidadã: é “o pedido de pavimentar com asfalto uma rua sem pavimentação”, de “colocar mais uma boca de lobo em uma determinada rua”, de “levar a rede de iluminação pública para uma área onde ela não existe”. Propostas de qualificação destes processos também entram nesta classificação.

Cabe explicar que, basicamente, toda proposta que requer estudo de viabilidade da Administração Pública sobre implantação ou inovação (mesmo que, na percepção comum, possa parecer uma “reclamação”) é classificada como “sugestão”. De outro modo: a proposta de implantar mão dupla em uma via de mão única, por mais que possa parecer ser a melhor solução ao manifestante, é algo que tem de ser avaliado tecnicamente pela Administração Pública Municipal quanto à viabilidade, podendo se mostrar adequada ou não.

f) Elogios

O gráfico a seguir destaca assuntos do tipo “Elogios” mais mencionados.

Gráfico 7: Elogios



Assunto	Quantidade	Proporção
Saúde	174	65%
Administração e Gestão	22	8%
Educação	18	7%
Outros	52	20%
Total	266	100%

“Elogio” é a classificação aplicada à manifestação em tom de **agradecimento** ou **reconhecimento** por um serviço e/ou processo, ou por uma conduta de pessoa, dentro ou além da conformidade (resultado) ou do esperado (expectativa).

Cabe destacar que muitos elogios normalmente são direcionados a atitudes comportamentais de pessoas envolvidas em processos, como se isto fosse determinante para o resultado, e não ao processo em si. Em linguagem cidadã: é a menção “ao médico que foi muito atencioso”, o “professor que está sempre sorrindo aos alunos”, o “atendente que, de forma cortes, forneceu orientação que auxiliou o interessado”.

O assunto “Saúde” envolve, em sua maioria, manifestações de **elogios a profissionais de saúde**. “Educação”, por sua vez, envolve **elogios a profissionais de educação**. “Administração e Gestão” envolvem elogios a processos, resultados, projetos de gestão ou a profissionais não especificados, muitas vezes mencionados de forma ampla e genérica. Exemplo em linguagem cidadã: “Gostaria de elogiar a Prefeitura por ter aprovado o projeto X que irá beneficiar todo o Município”.

“III - a análise dos pontos recorrentes”

Em razão da classificação ter sido aplicada de forma diferente e vir sendo amadurecida, não é possível análise precisa de pontos recorrentes de um ano a outro. Este aspecto deverá ser aprimorado para relatórios futuros. Por experiência tácita da equipe de Ouvidoria, pode-se afirmar, com razoável segurança, que os pontos recorrentes, em proporções, são os mesmos apontados no item II deste relatório.

“IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas”

Não é possível, no momento, listar, elencar ou mesmo discorrer sobre “providências adotadas”. Para tanto, deverá haver estudo sobre como parametrizar esta classificação, dado a quantidade de situação manifestadas, suas características e os pareceres fornecidos pela Administração Pública Municipal.

Em adendo, o que se pode afirmar é que, dos 35.261 processos gerados, quanto à resposta, no período:

- **78%** constavam **respondidos**;

- **8%** constavam **parcialmente respondidos**;
- **14%** constavam **não respondidos**.

“Respondido” é a classificação aplicada por atendente quando do **fornecimento de resposta** ao manifestante.

“Parcialmente respondido” é a classificação aplicada por atendente quando a manifestação compete a mais de um órgão e teve resposta de apenas um ou alguns órgãos demandados.

“Não respondido” é a classificação aplicada por atendente nos casos em que **não houve parecer** por parte do(s) órgão(s) demandado(s).

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não utiliza os termos “atendido” e “não atendido”, dado que é bastante difícil/subjetivo determinar se o teor do(s) parecer(es) emitidos pela Administração Pública Municipal satisfazem – exata ou com que grau de aproximação – o teor do que o usuário manifestou. De outro modo: o que o Poder Público pode considerar atendido (resolvido ou, ao menos, esclarecido), pode não ser o que o manifestante esperava como solução (expectativa).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Aurelio Braga Rodrigues, Secretário (a)**, em 11/02/2019, às 11:24, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Kreidlow, Gerente**, em 11/02/2019, às 11:41, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Simone Sales da Silva, Coordenador (a)**, em 11/02/2019, às 11:42, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **3169956** e o código CRC **A1639447**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

19.0.010774-8

3169956v24