



RELATÓRIO SEI Nº 5573352/2020 - SECOM.UAC

Joinville, 03 de fevereiro de 2020.

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA 2019

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 2019. 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 esclarecimentos, críticas ou sugestões a este relatório, manifestar-se neste processo.

I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

No período de 01/01/2019 a 31/12/2019, foram gerados **36.410 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 2019 representa **aumento de 3,26%** em relação ao ano anterior, quando foram gerados 35.261 processos.

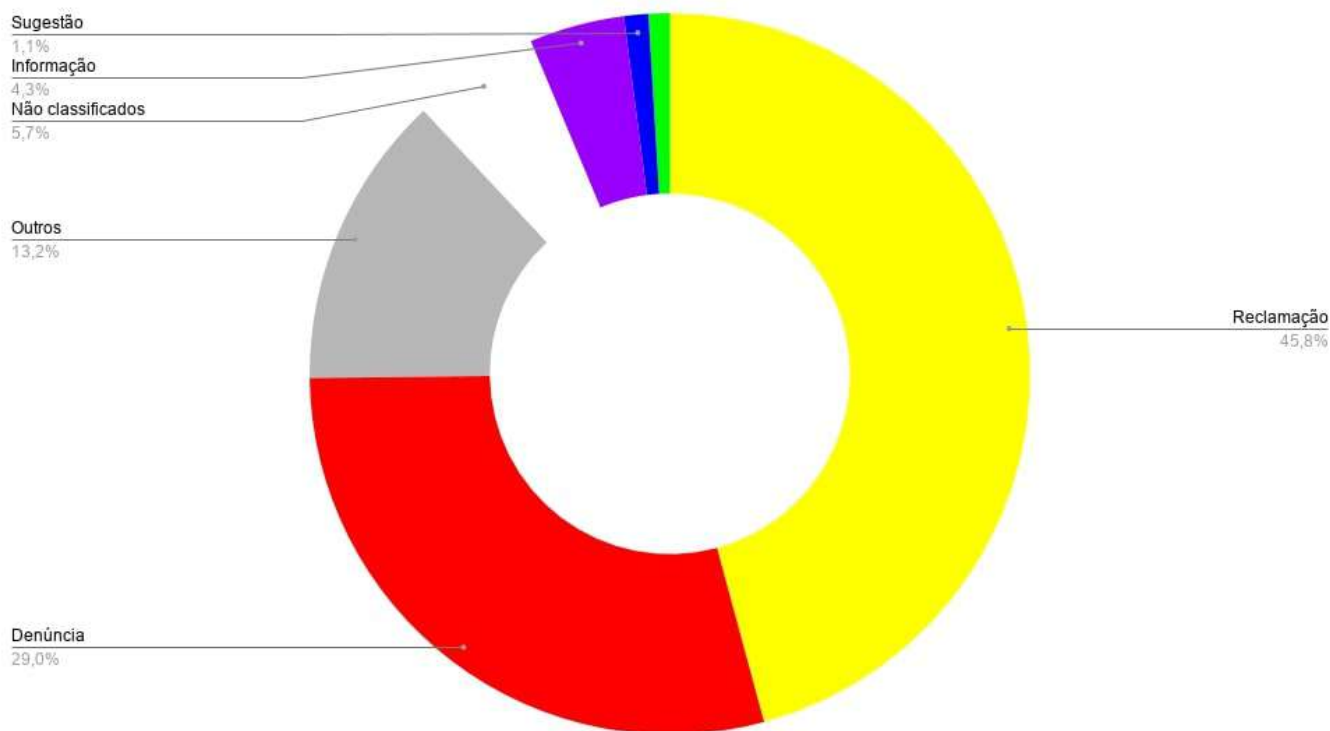
Como o texto de uma manifestação pode fazer menção a mais de um assunto utilizado para classificação, contabilizou-se **menção a 39.734 assuntos**. De outro modo, pode-se dizer que houve **39.734 manifestações distintas** contidas em 36.410 processos.

Dado que a atribuição de assuntos a um processo é uma atividade bastante subjetiva e rápida, executada por atendente no ato do despacho de um processo, podem haver divergências, em geral pequenas, de dados em relação a outros relatórios específicos que porventura venham a ser gerados. Também é importante considerar que assuntos procuram se relacionar a funções de governo e não, precisa ou aproximadamente, às competências dos órgãos da Administração Direta ou Indireta.

II - Motivos das manifestações

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

Gráfico 1 - Manifestações por Tipo



Tipo de Manifestação	Quantidade	% do Total
Reclamação	18.194	45,79%
Denúncia	11.532	29,02%
Outros	5.246	13,20%
Não classificados	2.252	5,67%
Informação	1.698	4,27%
Sugestão	433	1,09%
Elogio	379	0,95%
Total	39.734	100%

Assim como no ano anterior, Reclamações prevaleceram, seguidas de Denúncias, Outros, Não classificados, Informações, Sugestões e Elogios.

Reclamações abrangem manifestações que relatam falha em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo abaixo de um limite estabelecido ou esperado.

Denúncias abrangem manifestações que comunicam suposta infração a atos regulamentadores, podendo ser infrações cometidas por terceiros – casos em que cabe fiscalização do Município – ou infrações cometidas por agentes públicos – casos em que cabe correição interna.

Outros abrangem manifestações que configuram equívocos (incompletas, incompreensíveis, duplicadas ou que não competem ao Município) ou que não deveriam tramitar via Ouvidoria (basicamente, solicitações de serviços que não encontram outros canais de acesso).

Não classificados são manifestações de difícil classificação ou que, por equívoco, desconhecimento ou esquecimento de agente classificador, não tiveram assuntos atribuídos. A proporção de manifestações não classificadas foi reduzida de 28,7% para 5,67% do ano anterior para o ano em questão.

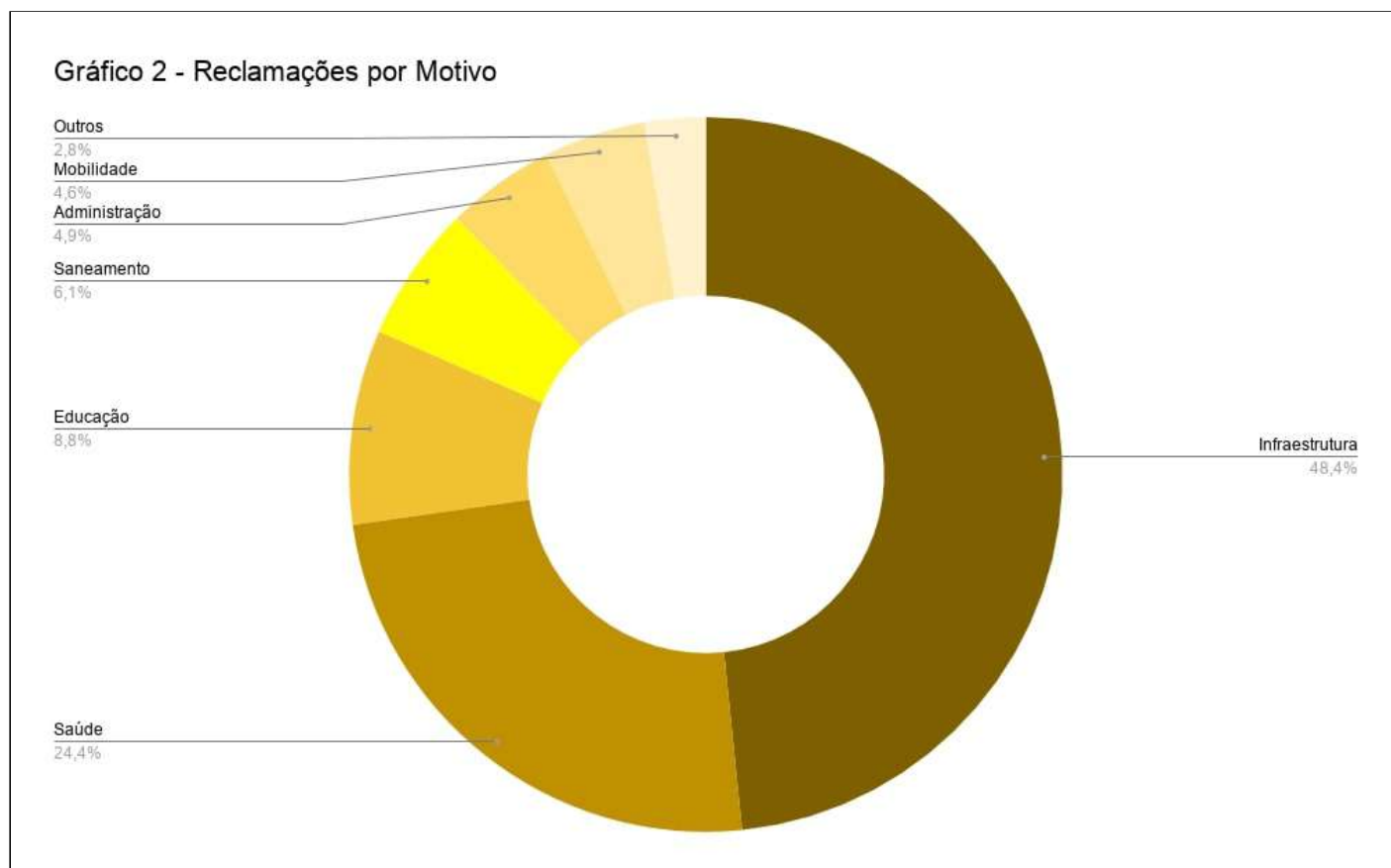
Informações abrangem pedidos de informação.

Sugestões abrangem manifestações que propõem implantação ou qualificação em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que se deseja acima de um limite estabelecido ou esperado.

Elogios abrangem manifestações de reconhecimento em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que está dentro de um limite estabelecido ou esperado.

a) Reclamações

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Infraestrutura	8.803	48,38%
Saúde	4.432	24,36%
Educação	1.602	8,81%
Saneamento	1.118	6,14%
Administração	894	4,91%
Mobilidade	838	4,61%
Outros	507	2,79%
Total	18.194	100%

Reclamações relacionadas ao assunto “**Infraestrutura**” sobressaem, seguidas de reclamações relacionadas ao assunto “**Saúde**”.

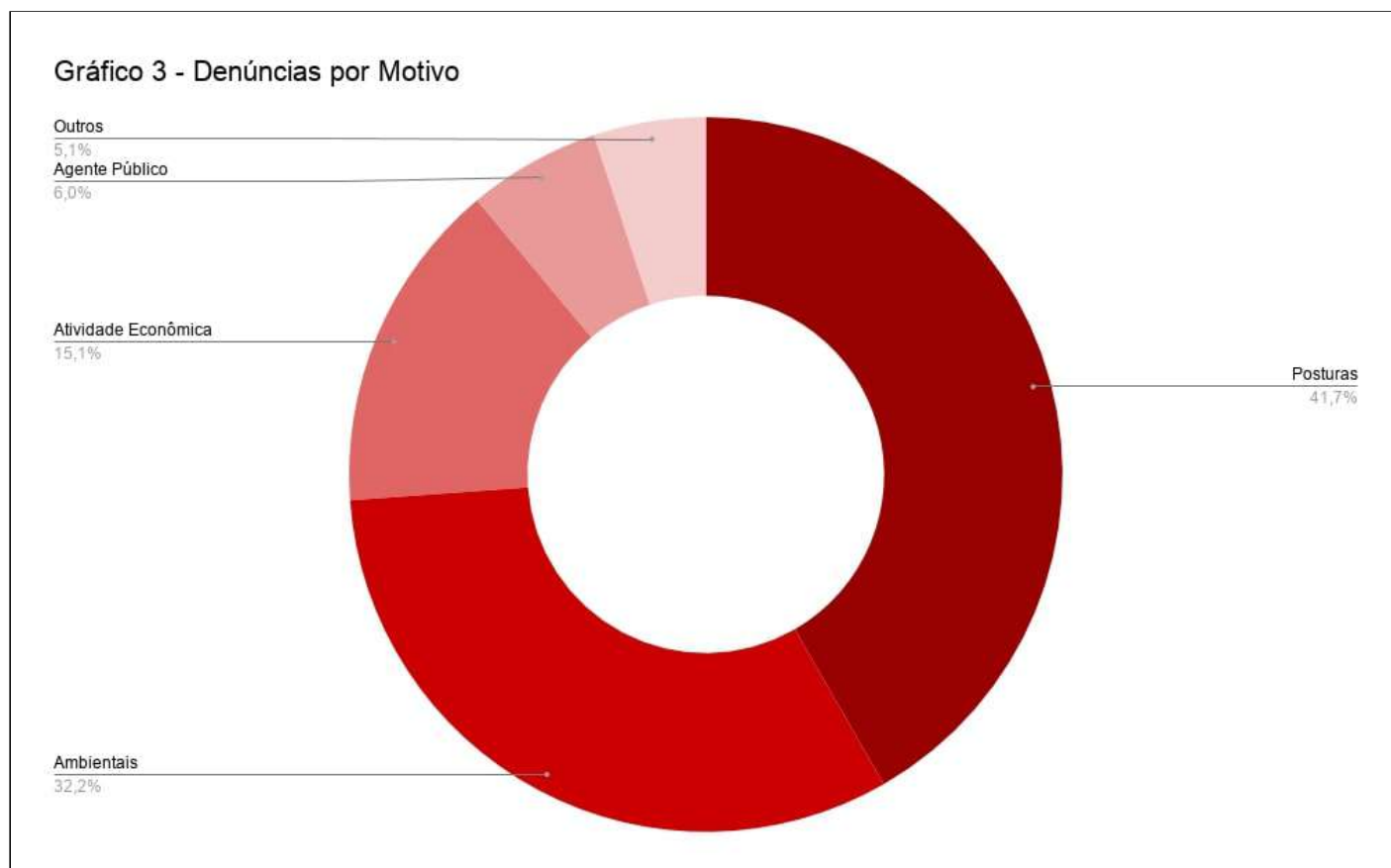
Em “Infraestrutura”, a maioria relaciona-se a manifestações de “**má qualidade**” em **manutenção de vias públicas**, de **iluminação pública**, de **drenagem urbana** e de **limpeza urbana**. Exemplos em linguagem cidadã: é a queixa em relação ao “buraco de rua”, à “boca de lobo entupida”, “à lâmpada do poste apagada”.

Em “Saúde”, a maioria 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, negativos erros etc.). Exemplos em linguagem cidadã: é a queixa sobre “o medicamento que está faltando no posto de saúde”, sobre 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 na próxima semana”.

Quanto aos demais assuntos, “Educação” envolve queixas em relação, principalmente, ao **acesso à vagas de Educação Infantil**, “Saneamento” envolve reclamações sobre falhas no **fornecimento de água** ou na **coleta de esgoto**, “Administração” agrupa manifestações que vão de erros na emissão de documentos por parte de um órgão até críticas amplas/difusas a modelos de gestão, fluxos de processos, falta de recursos humanos etc. “Mobilidade” envolve reclamações sobre trânsito (a maioria, sobre **manutenção de sinalização**).

b) Denúncias

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Posturas	4.807	41,68%
Ambientais	3.709	32,16%
Atividade Econômica	1.738	15,07%
Agente Público	692	6,00%
Outros	586	5,08%

Denúncias relacionadas aos assuntos “**Posturas**” e “**Ambientais**” se sobressaem.

Em “Posturas”, 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 “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”.

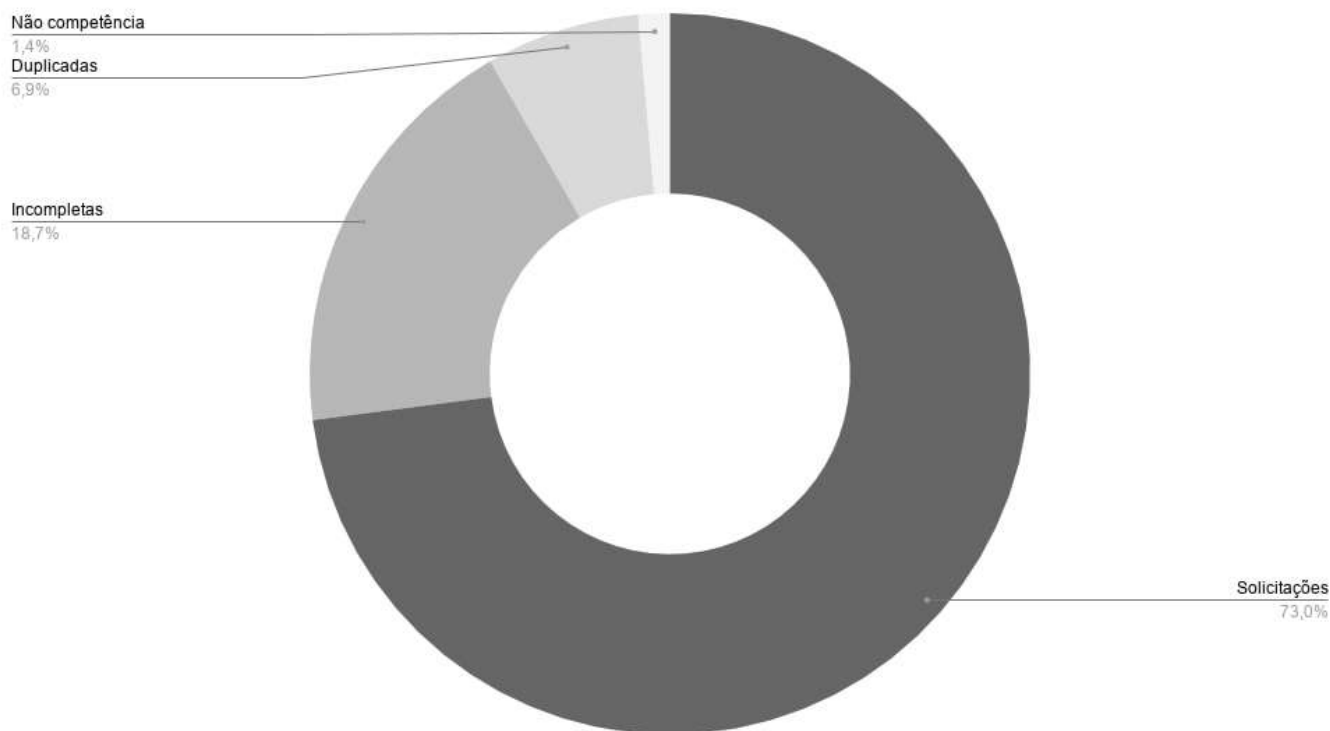
“Atividade Econômica” abrange denúncias de supostas infrações relacionadas a **alvará de localização, emissão de nota fiscal de serviço** etc. “Agente Público” abrange denúncias de supostas infrações (omissão, imperícia, imprudência, má-fé) de servidor e ou gestor público da Administração Direta ou Indireta.

c) Outros

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos (motivos) 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 por Motivo



Assunto	Quantidade	% do Total
Solicitações	3.827	72,95%
Incompletas	983	18,74%
Duplicadas	362	6,90%
Não competência	74	1,41%
Total	5.246	100,00%

"Solicitações" subdividem-se em Gestão Ambiental (2.836 ou 74,11%), Saúde (817 ou 21,35%) e Assistência Social (144 ou 3,76%).

A maioria das manifestações relacionadas ao assunto "Gestão Ambiental" são solicitações de **socorro a animais domésticos** sem tutor e que estejam supostamente feridos ou doentes.

Em "Saúde", a maioria são solicitações de visita de agentes de Vigilância Ambiental para **orientações quanto a zoonoses** (mosquitos, ratos etc.).

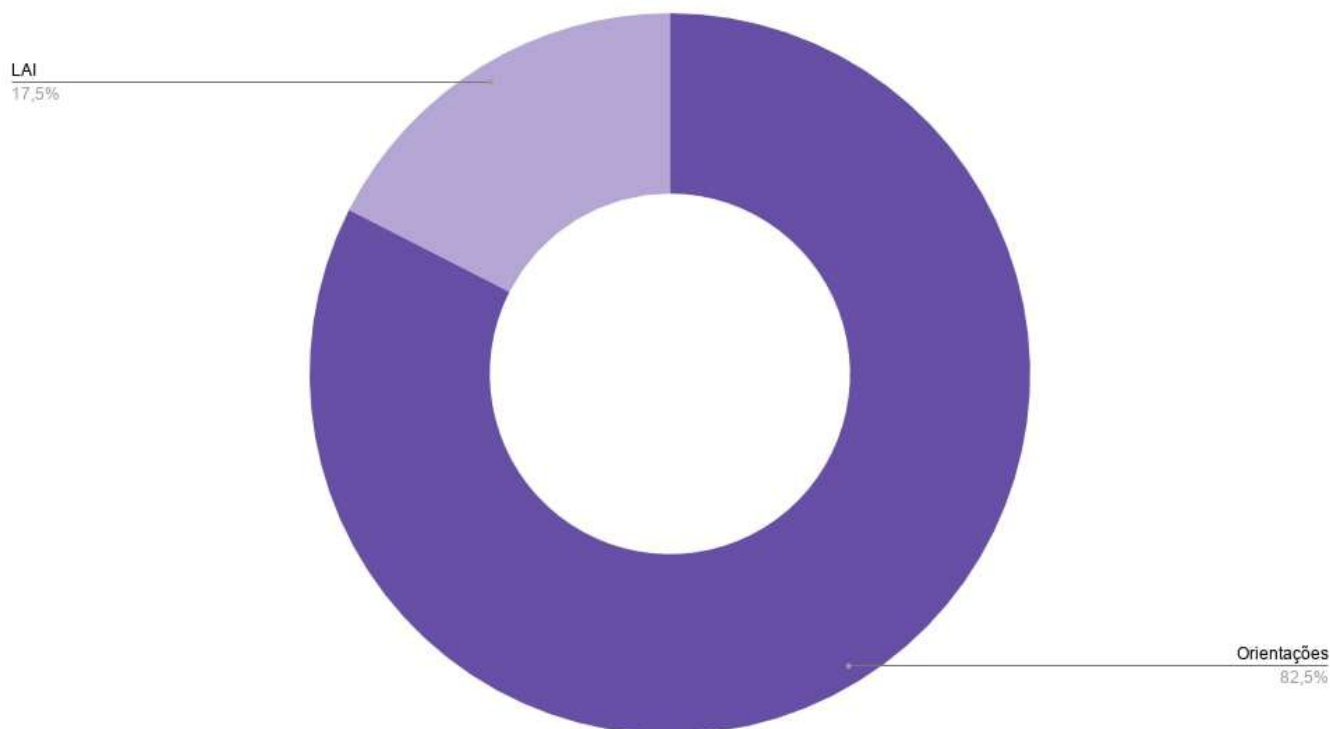
Em "Assistência Social", constam "pedidos de abordagem/atendimento/ajuda" a pessoas em situação de rua.

"Incompletas" e "Duplicadas" 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 Competência" são manifestações que não competem à Administração Pública Municipal.

d) Pedidos de Informação

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos (motivos) do tipo "Informação" (pedidos de informação) mais mencionados.

Gráfico 5 - Informação por Motivo



Assunto	Quantidade	% do Total
Orientações	1.401	82,51%
LAI	297	17,49%
Total	1.698	100%

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

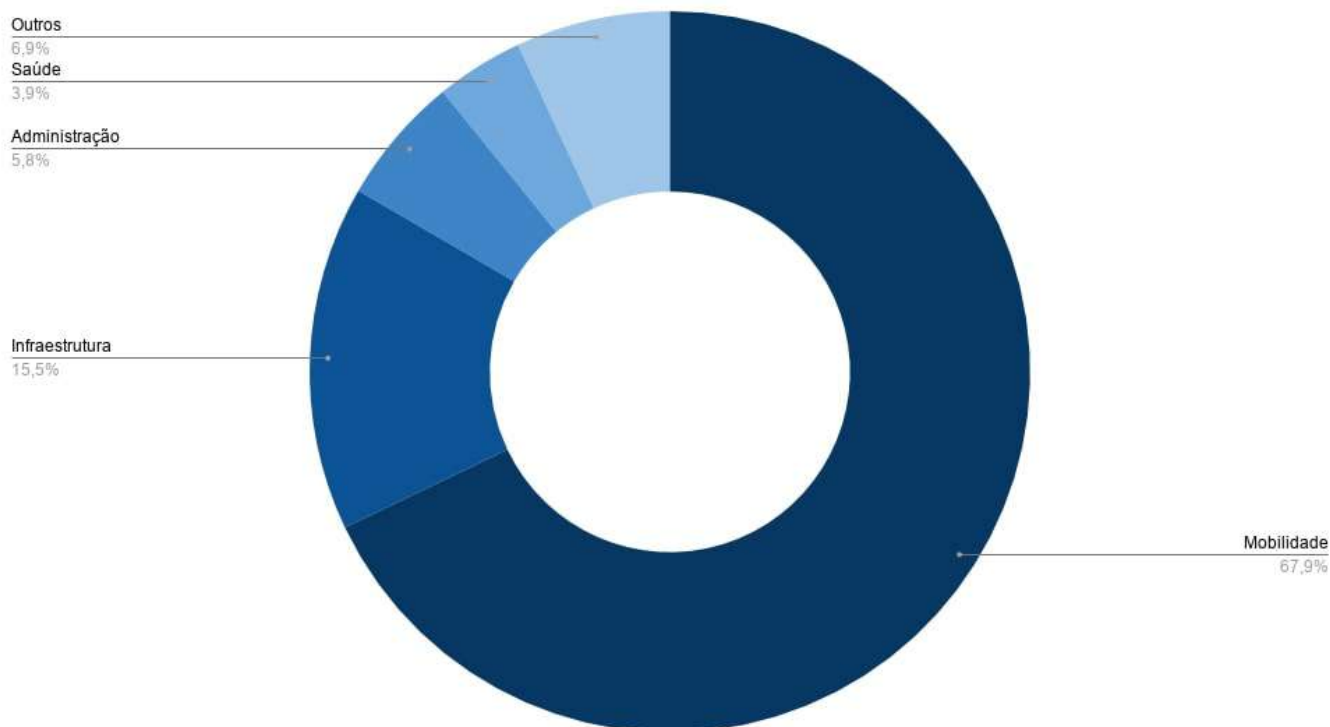
“Orientação” é a classificação aplicada (principalmente para fins de controle) para **pedidos simples**, como o caso em que o usuário registra manifestação solicitando informação como o endereço de uma unidade, como consultar um documento já disponível publicamente ou casos duvidosos, que às vezes podem 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 relativos a atividades da Administração Pública Municipal.

e) Sugestões

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

Gráfico 6 - Sugestões por Motivo



Assunto	Quantidade	% do Total
Mobilidade	294	67,90%
Infraestrutura	67	15,47%
Administração	25	5,77%
Saúde	17	3,93%
Outros	30	6,93%
Total	433	100%

"Sugestões" relacionadas ao assunto "**Mobilidade**" sobressaem, seguidas das relacionadas ao assunto "**Infraestrutura**".

"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.

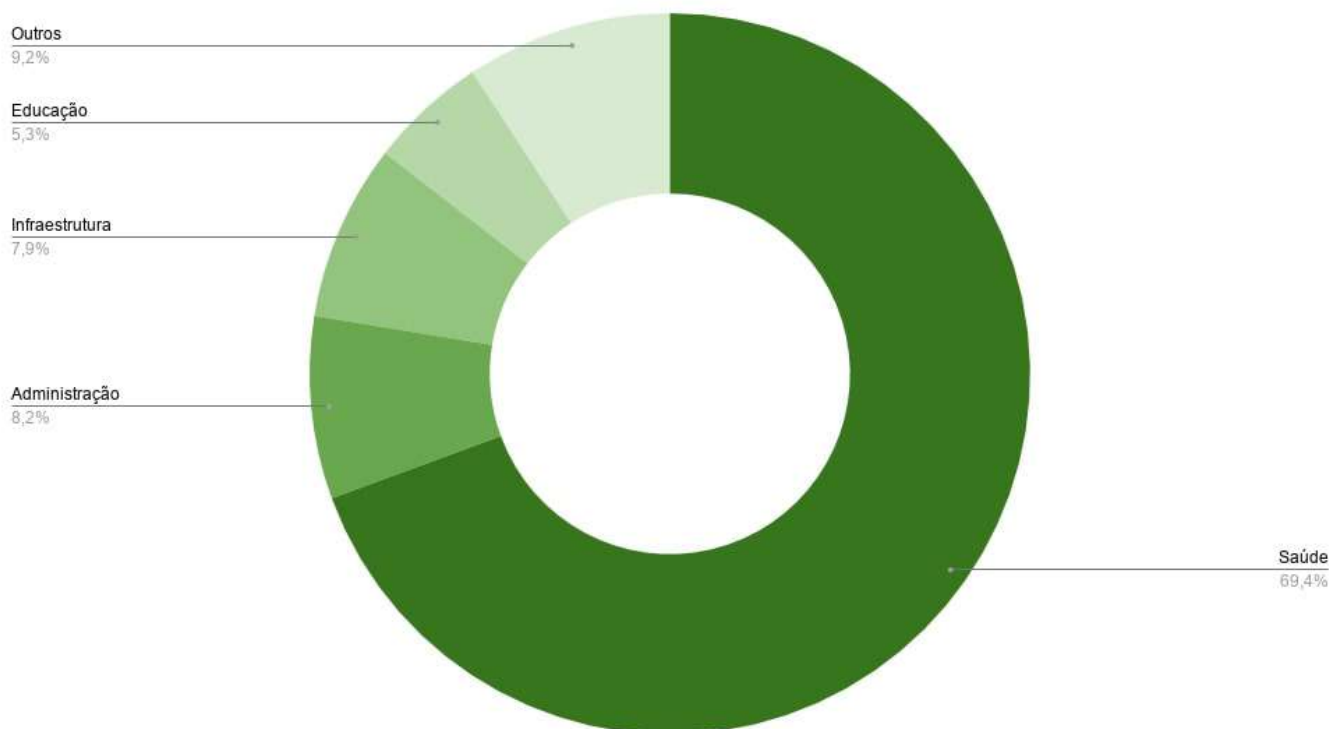
"Infraestrutura" abrange manifestações que propõem a **implantação de uma estrutura não existente**. Em linguagem cidadã: é "o pedido de pavimentar com asfalto uma rua sem pavimentação", de "colocar mais uma boca de lobo em uma determinada rua", de "levar a rede de iluminação pública para uma área onde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

Cabe explicar que, basicamente, toda proposta que requer estudo de viabilidade por parte da Administração Pública sobre implantação ou inovação (mesmo que, na percepção comum, possa parecer uma "reclamação") é classificada como "sugestão". De outro modo: a manifestação em tom de "exigência" para que se implante uma faixa de pedestres, 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 por Motivo



Assunto	Quantidade	% do Total
Saúde	263	69,39%
Administração	31	8,18%
Infraestrutura	30	7,92%
Educação	20	5,28%
Outros	35	9,23%

“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 agentes públicos envolvidas em processos e não ao processo ou resultado 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 cortês, forneceu orientação que auxiliou o interessado”.

O assunto “Saúde” envolve, em sua maioria, **elogios a profissionais de saúde**. “Administração” 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”. “Infraestrutura” envolve manifestações referentes a **manutenções ou implantações realizadas**. “Educação”, por sua vez, envolve **elogios a profissionais de educação**.

f) Processos "Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria" por órgão

A tabela a seguir mostra a quantidade e a proporção de processos do tipo "Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria" despachados a cada órgão. O indicador considera o primeiro despacho do processo como métrica, isto é, tramitações posteriores ao primeiro despacho não são contabilizadas.

Órgão	Quantidade	% do Total
SAMA	12.641	34,72%
SEINFRA	5.887	16,17%

SES	4.695	12,89%
SED	2.008	5,51%
Não tramitado	1.933	5,31%
DETRANS	1.402	3,85%
CAJ	1.344	3,69%
HMSJ	1.300	3,57%
SPCN	837	2,30%
SEGOV	823	2,26%
SPS	604	1,66%
SEFAZ	532	1,46%
SGP	440	1,21%
SPL	342	0,94%
SPSE	303	0,83%
SAS	264	0,73%
SEPUD	164	0,45%
SECULT	150	0,41%
SPNE	149	0,41%
SEPROT	128	0,35%
SPSO	120	0,33%
SAP	100	0,27%
SPO	90	0,25%
SESPORTE	49	0,13%
SPP	30	0,08%
SECOM	28	0,08%
SEHAB	28	0,08%
IPREVILLE	10	0,03%
PGM	8	0,02%
GAP	1	Menos de 0,01%

Observa-se que mais de 1/3 dos processos foram encaminhados à SAMA, com outro quase 1/3 dos processos despachados para SEINFRA e SES.

SAMA se destaca por sua responsabilidade em fiscalizar denúncias relacionadas a posturas, ambientais, atividades econômicas, bem como aspectos como proteção animal, assuntos responsáveis por quantidade considerável de manifestações.

"Não tramitados" são processos respondidos e concluídos pela própria Ouvidoria (abrangem, principalmente, manifestações incompletas, duplicadas, que não competem ao Município).

III - Análise dos pontos recorrentes

Não há alterações consideráveis se comparados os dados do ano em questão com os do ano anterior. As quantidades de manifestações por motivo (tipo ou assunto) revelam por si sós os principais pontos recorrentes.

Na prática, ressalta-se a concentração de 1/3 de manifestações concentradas em um único órgão (SAMA), enquanto outro 1/3 divide-se entre outros dois órgãos (SEINFRA e SES). Notadamente, tais órgãos são competentes por atividades e serviços que afetam grande quantidade de usuários, a saber: fiscalizações diversas e licenças/autorizações (SAMA), manutenção e implantação de infraestrutura urbana (SEINFRA) e prestação de serviços de saúde (SES).

Um ponto que talvez chame a atenção é o aumento proporcional de solicitações de resgate de animais doméstico sem tutores supostamente doentes e/ou feridos, já observado no ano anterior, o que muitas vezes gera clamor por providências instantâneas/imediatas. Vale ressaltar que a Ouvidoria não é o canal indicado para recepção deste tipo de manifestação, justamente por se tratar de solicitação de serviço e não de manifestação sobre a qualidade do mesmo.

IV - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

a) **33.600** ou **92,28%** constavam como respondidos;

b) **2.810** ou **7,72%** constavam como não respondidos.

“Respondido” é a classificação aplicada por atendente quando do **fornecimento de resposta** ao manifestante. Processos respondidos parcialmente entram neste indicador.

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

Percentuais de resposta acima de 85% podem ser considerados ótimos, dado que, das manifestações não respondidas, há aquelas que podem constar dentro de prazo de 30 dias (Lei nº 13.460/2017) para resposta.

Tabela a seguir mostra o desempenho de resposta por órgão:

Órgão	Total	Respondido	Não respondido	% de respondido
GAP	1	1		100,00%
PGM	8	8		100,00%
SEHAB	28	28		100,00%
SESPORTE	49	49		100,00%
SEPUD	164	163	1	99,39%
DETRANS	1.402	1.376	26	98,15%
CAJ	1.344	1.315	29	97,84%
SPSO	120	117	3	97,50%
SED	2.008	1.955	53	97,36%
SEFAZ	532	517	15	97,18%
SPP	30	29	1	96,67%
SGP	440	423	17	96,14%
SAS	264	251	13	95,08%
SES	4.695	4.447	248	94,72%
Não tramitadas	1.933	1.828	105	94,57%
SEPROT	128	121	7	94,53%
SEGOV	823	776	47	94,29%
SAP	100	93	7	93,00%
SPCN	837	777	60	92,83%
SEINFRA	5.887	5.440	447	92,41%
SAMA	12.641	11.508	1.133	91,04%
HMSJ	1.300	1.173	127	90,23%
IPREVILLE	10	9	1	90,00%
SECOM	28	25	3	89,29%
SPNE	149	127	22	85,23%
SPSE	303	255	48	84,16%
SPS	604	462	142	76,49%
SPL	342	224	118	65,50%

Órgão	Total	Respondido	Não respondido	% de respondido
SECULT	150	88	62	58,67%
SPO	90	15	75	16,67%

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não utiliza os termos “atendido” e “não atendido” para classificar manifestações, dado que é bastante difícil/subjetivo determinar se o teor de parecer emitido pela Administração Pública Municipal satisfaz – exata ou com que grau de aproximação – o 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 desejava como solução (expectativa).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Kreidlow**, **Gerente**, em 04/02/2020, às 10:51, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, 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 **5573352** e o código CRC **CD840246**.

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

20.0.014912-4

5573352v30