



RELATÓRIO SEI Nº 7905130/2020 - SECOM.UAC

Joinville, 16 de dezembro de 2020.

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA 2020 PREFEITURA DE JOINVILLE SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

Este documento contém cálculos e interpretações elaborados com base em Planilha de Processos de “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” (7913382), da Prefeitura de Joinville, gerados nos 12 meses compreendidos entre 01/12/2019 e 30/11/2020. 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 à [Lei nº 13.460/2017, Art. 15º](#). Para esclarecimentos, críticas ou sugestões a este relatório, [registrar manifestação](#).

I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

No período de 01/12/2019 a 30/11/2020, foram gerados **31.162 processos** do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria”.

Esse 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](#)".

Não foi realizado comparativo pelo fato de o relatório do ano anterior compreender o período de 01/01/2019 a 31/12/2019, enquanto o relatório em tela compreende período de 01/12/2019 a 30/11/2020, em que há sobreposição de datas (dezembro/2019).

Como o texto de uma manifestação pode fazer menção a mais de um assunto utilizado para classificação, contabilizou-se **menção a 34.133 assuntos**. De outro modo, pode-se dizer que houve **34.133 manifestações distintas** contidas em 31.162 processos.

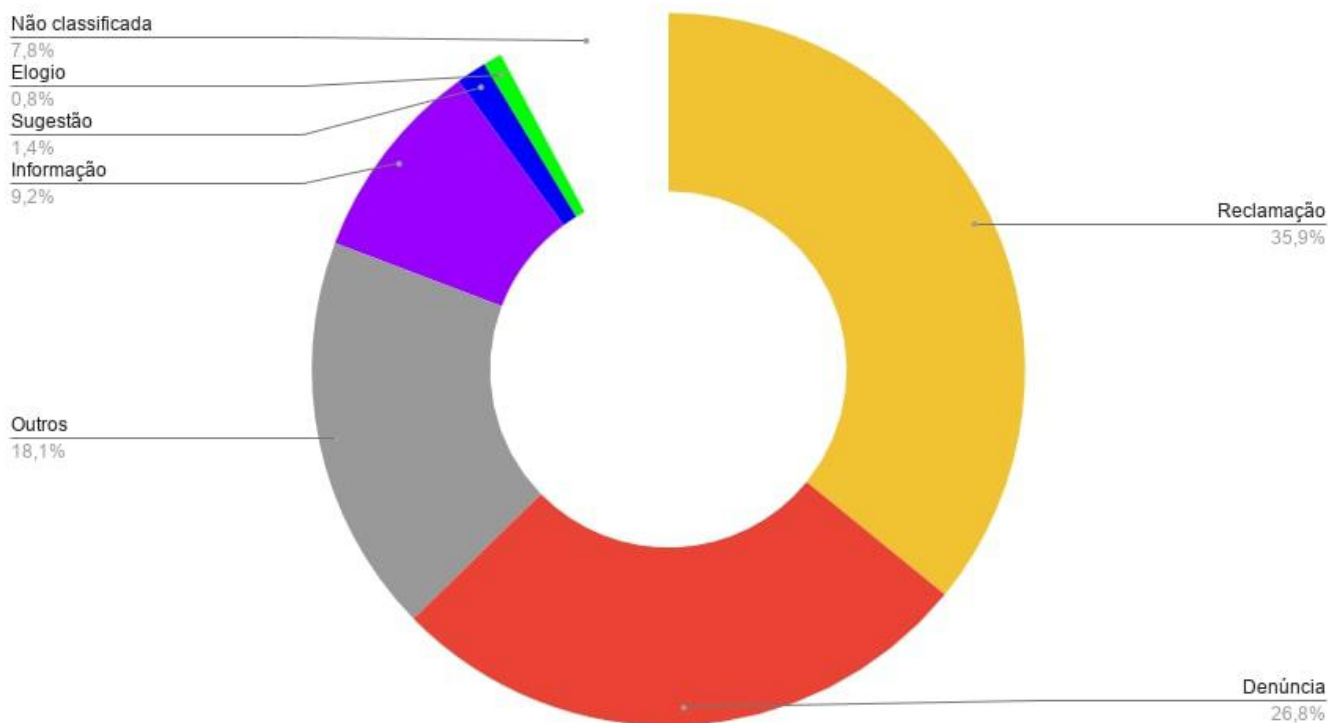
Dado que a atribuição de assuntos a um processo é uma atividade bastante subjetiva e rápida, executada por atendente no ato do despacho de um processo, podem haver divergências de dados em relação a outros relatórios específicos que porventura venham a ser gerados. Também é importante considerar que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

Cabe observar, também, que a pandemia de COVID-19 pode ter impactado dados deste relatório nos seguintes sentidos: a) diminuição de quantidade de registros pela suspensão de atendimento telefônico e presencial da Unidade de Ouvidoria a partir do segundo quadrimestre do ano corrente; b) estabelecimentos de outros canais, no contexto da pandemia, como "Ligue Saúde" e "Web Saúde", da Secretaria da Saúde, os quais passaram a acatar determinados tipos de reclamações e denúncias de forma paralela e sem agregação às informações geradas por meio do tipo de processo "Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria".

II - Motivos das manifestações

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

Gráfico 1: Manifestações por tipo (motivo)



Tipo de Manifestação	Quantidade	% do Total
Reclamação	12.248	35,9%
Denúncia	9.142	26,8%
Outro	6.180	18,1%
Informação	3.148	9,2%
Sugestão	466	1,4%
Elogio	290	0,8%
Não Classificada	2.659	7,8%
Total	34.133	100%

No ano corrente "Reclamações" prevaleceram, seguidas de "Denúncias", "Outros", "Pedidos de Informação", "Sugestões", "Elogios" e manifestações "Não classificadas".

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

"Denúncia" abrange 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 correção interna.

"Outro" abrange 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 Classificada" abrange manifestações de difícil classificação ou que, por equívoco, desconhecimento ou esquecimento de agente classificador, não tiveram assuntos atribuídos.

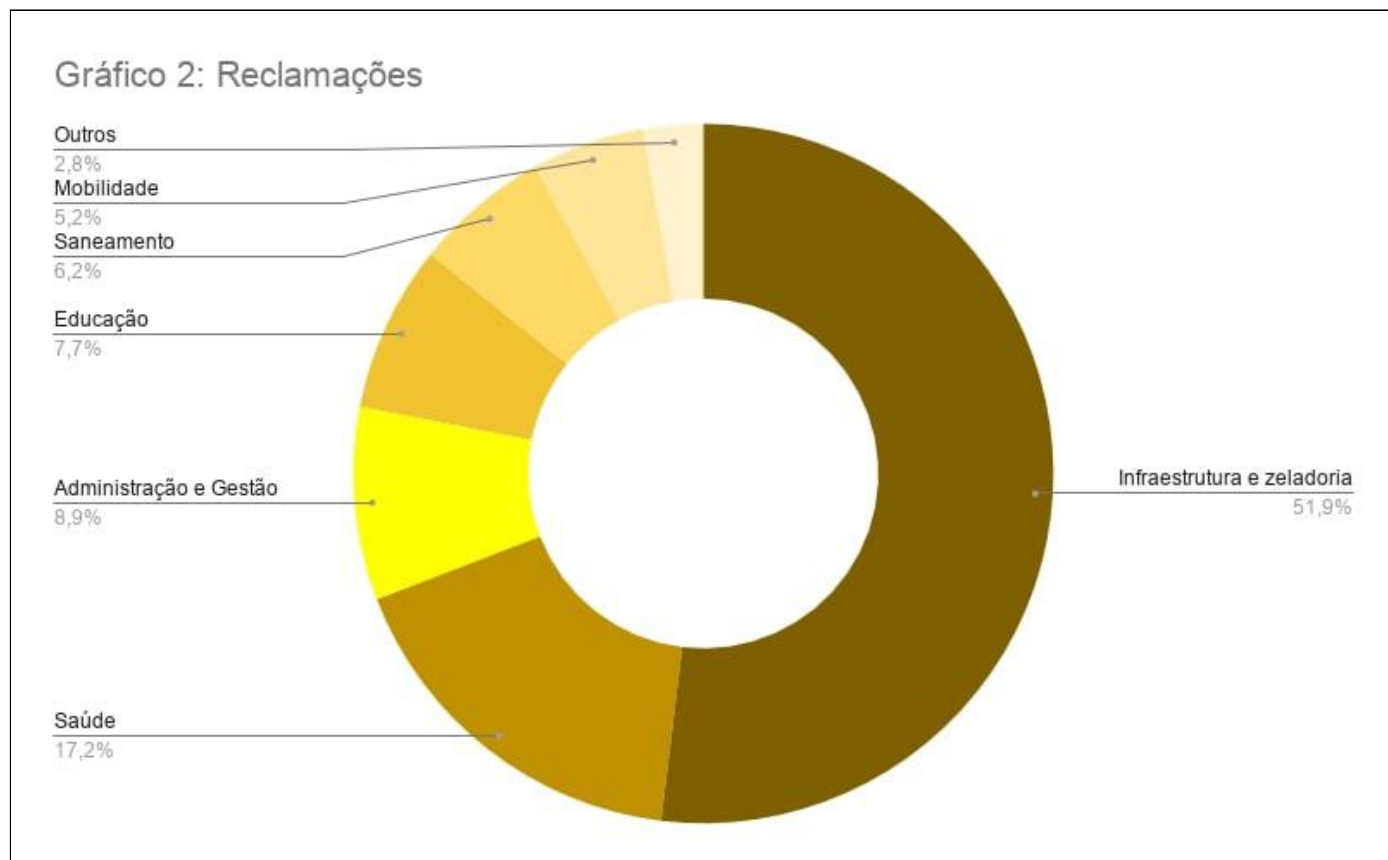
"Informação" abrange pedidos de informação.

"Sugestão" abrange 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.

"Elogio" abrange 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) Reclamação

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Infraestrutura e Zeladoria	6.361	51,9%
Saúde	2.107	17,2%
Administração e Gestão	1.092	8,9%
Educação	945	7,7%
Saneamento	764	6,2%
Mobilidade	638	5,2%
Outro	341	2,8%
Total	12.248	100%

Reclamações relacionadas ao assunto "Infraestrutura e Zeladoria" sobressaem, seguidas de reclamações relacionadas ao assunto "Saúde".

Em "Infraestrutura e Zeladoria", 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".

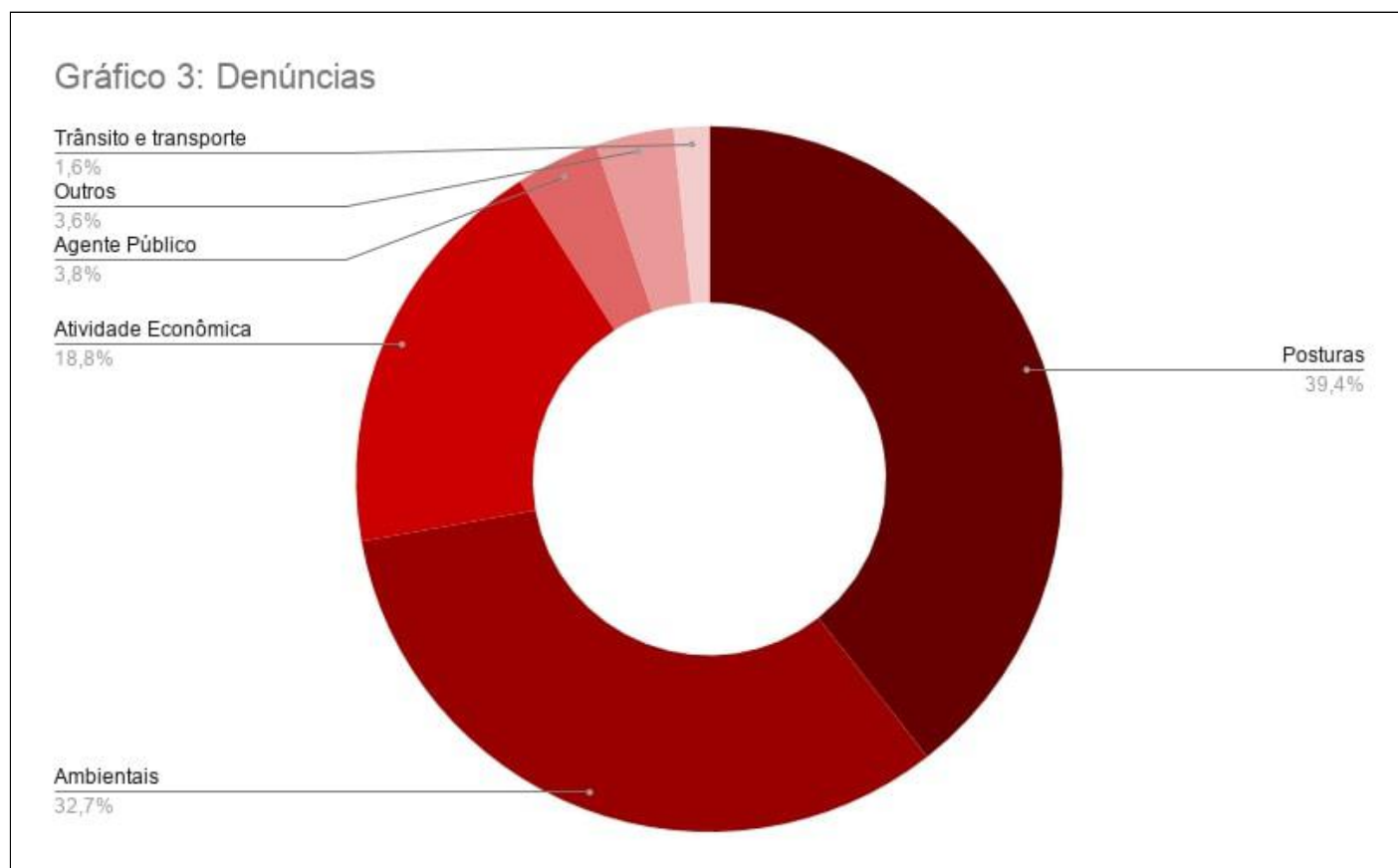
Em "Saúde", a maioria relaciona-se a **demora em procedimentos eletivos** (consultas, cirurgias e exames especializados), **dificuldade de acesso à Atenção Básica** (falta de vagas para consulta em uma determinada data, escassez de profissionais, negativas, erros etc.) e **falta de insumos** (medicamentos, materiais etc.). Exemplos em linguagem cidadã: é a queixa sobre "o medicamento que está faltando no posto de saúde" e 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".

A pandemia de COVID-19 pode ter impactado em reclamações relacionadas à negativa de oferta de serviços essenciais ou em reclamações relacionadas a serviços estabelecidos especificamente para o contexto da pandemia.

Quanto aos demais assuntos, “Administração e Gestão” 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.; “Educação” envolve queixas em relação, principalmente, ao **acesso a vagas de Educação Infantil** (a pandemia de COVID-19 também motivou reclamações tanto pelo cancelamento quanto pelos transtornos e por possível retorno às aulas); “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**).

b) Denúncias

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Posturas	3.604	39,4%
Ambientais	2.994	32,7%
Atividade Econômica	1.720	18,8%
Agente Público	348	3,8%
Outro	476	5,2%
Total	9.142	100%

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

Em “Posturas”, sobressaem manifestações acerca de supostas infrações ao **asseio de imóveis**, edificadas e/ou habitadas 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)”, “o morador que acumula lixo em sua casa”, “a pessoa que está construindo sem alvará”.

Em “Ambientais”, sobressaem manifestações acerca de **poluição sonora, atmosférica e hídrica**, bem como de **maus tratos a animais**. Exemplos em linguagem cidadã: é “o estabelecimento que põe música alta

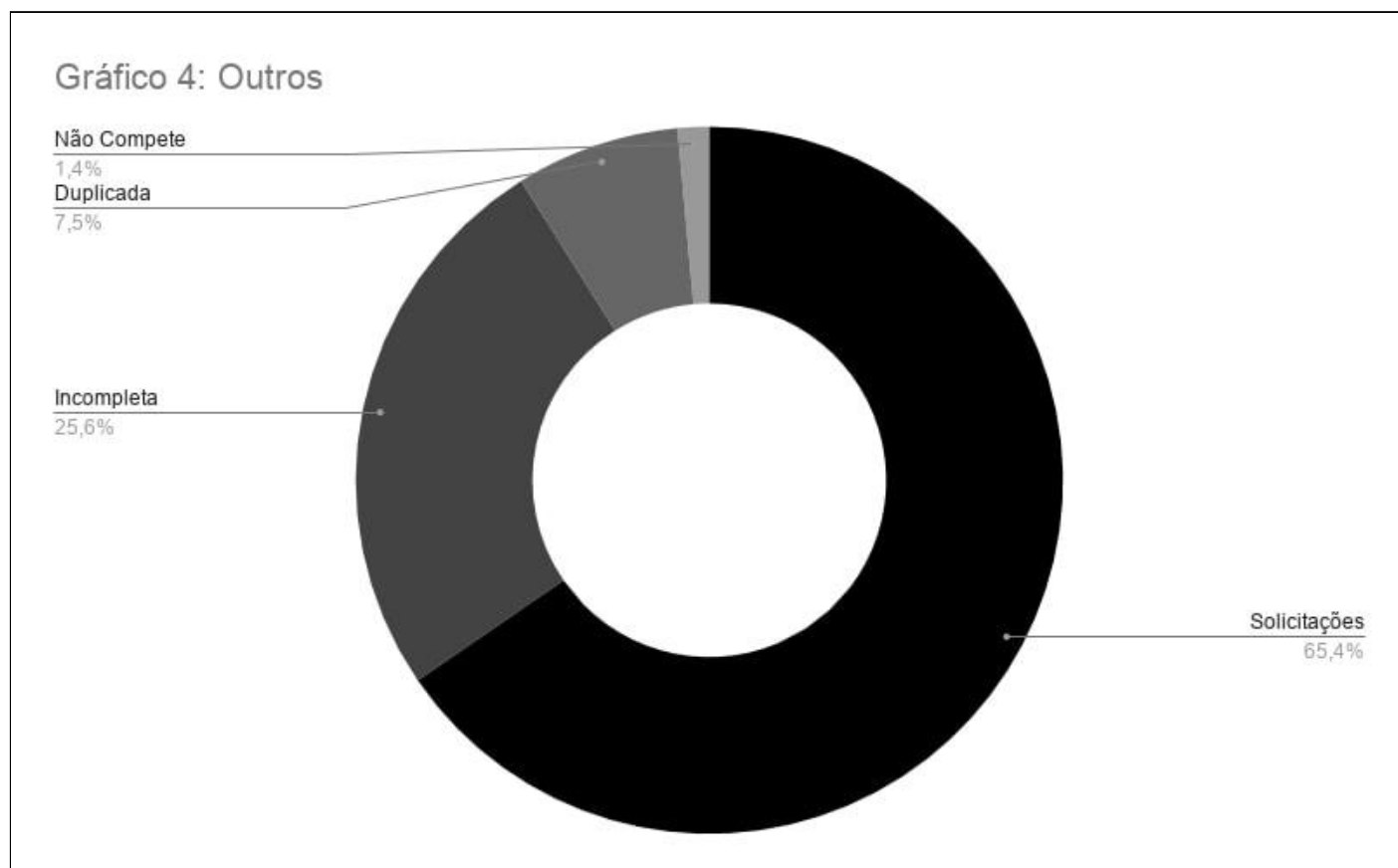
até tarde da noite”, “o estabelecimento cuja chaminé emite fumaça na vizinhança”, “o despejo de lixo na beira de um rio”, o ato de “deixar um cão amarrado sem água nem comida”.

“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) *Outro*

Gráfico e tabela a seguir destacam assuntos (motivos) do tipo “Outro” 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 manifestações que impedem sua tramitação na Administração Pública Municipal por razões explicadas a seguir.



Assunto	Quantidade	% do Total
Solicitação	4.043	65,4%
Incompleta	1.585	25,6%
Duplicada	463	7,5%
Não Compete	89	1,4%
Total	6.180	100,00%

"Solicitação" subdivide-se em Gestão Ambiental (2.251 ou 55,68%), Saúde (1.676 ou 41,45%) e Assistência Social (102 ou 2,52%).

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.

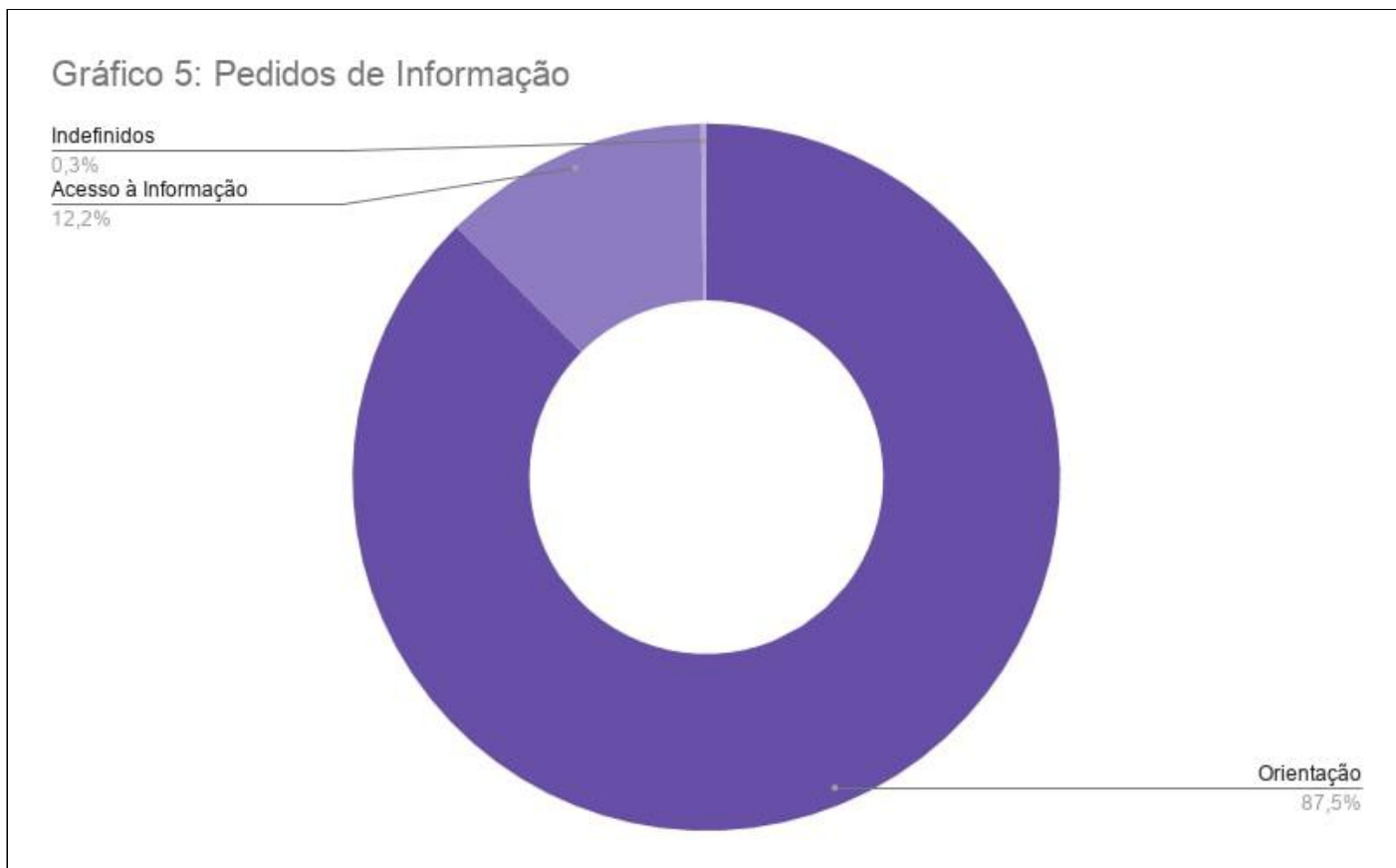
Em “Saúde”, a maioria são solicitações de visita de agentes de Vigilância Ambiental para **orientações quanto a zoonoses** (mosquitos, ratos etc.). Casos de dengue no ano impactaram no número.

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

“Incompleta” e “Duplicada” são manifestações cujo teor é de difícil compreensão ou genérico/incompleto, ou, ainda, que são de autoria do mesmo manifestante e registradas mais de uma vez, não cabendo tramitação de cada cópia. “Não Compete” são manifestações que não competem à Administração Pública Municipal.

d) Pedido de Informação

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Orientação	2.763	87,8%
Acesso à Informação	385	12,2%
Total	3.148	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** produzidos ou custodiados pela Administração Pública Municipal.

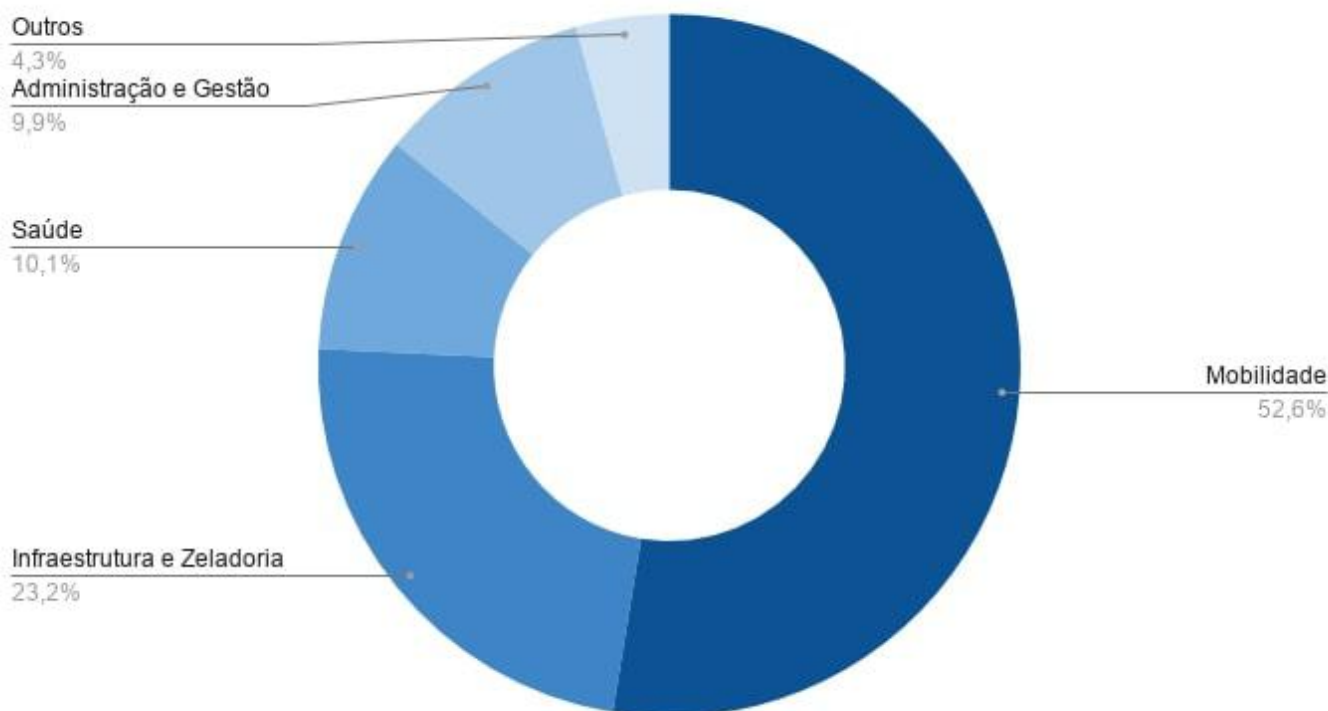
“Orientação” é a classificação aplicada (principalmente para fins de controle) a **pedidos simples**, como o caso em que o usuário registra manifestação solicitando informação como o endereço de uma unidade, como consultar um documento já disponível publicamente ou casos duvidosos, que às vezes podem conter tom de pedido de consultoria ou aconselhamento, mas que mesmo assim são tramitados, visando menor transtorno aos manifestantes. A pandemia de COVID-19 impactou significativamente pedidos de orientações, sobretudo por causa de dúvidas de usuários surgidas a partir de decretos restritivos ou de medidas de combate à doença.

“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 fornecimento de documentos ou de massas de dados produzidos ou custodiados pela Administração Pública Municipal.

e) Sugestão

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

Gráfico 6: Sugestões



Assunto	Quantidade	% do Total
Mobilidade	245	52,6%
Infraestrutura e Zeladoria	108	23,2%
Saúde	47	10,1%
Administração e Gestão	46	9,9%
Outro	20	4,3%
Total	466	100%

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

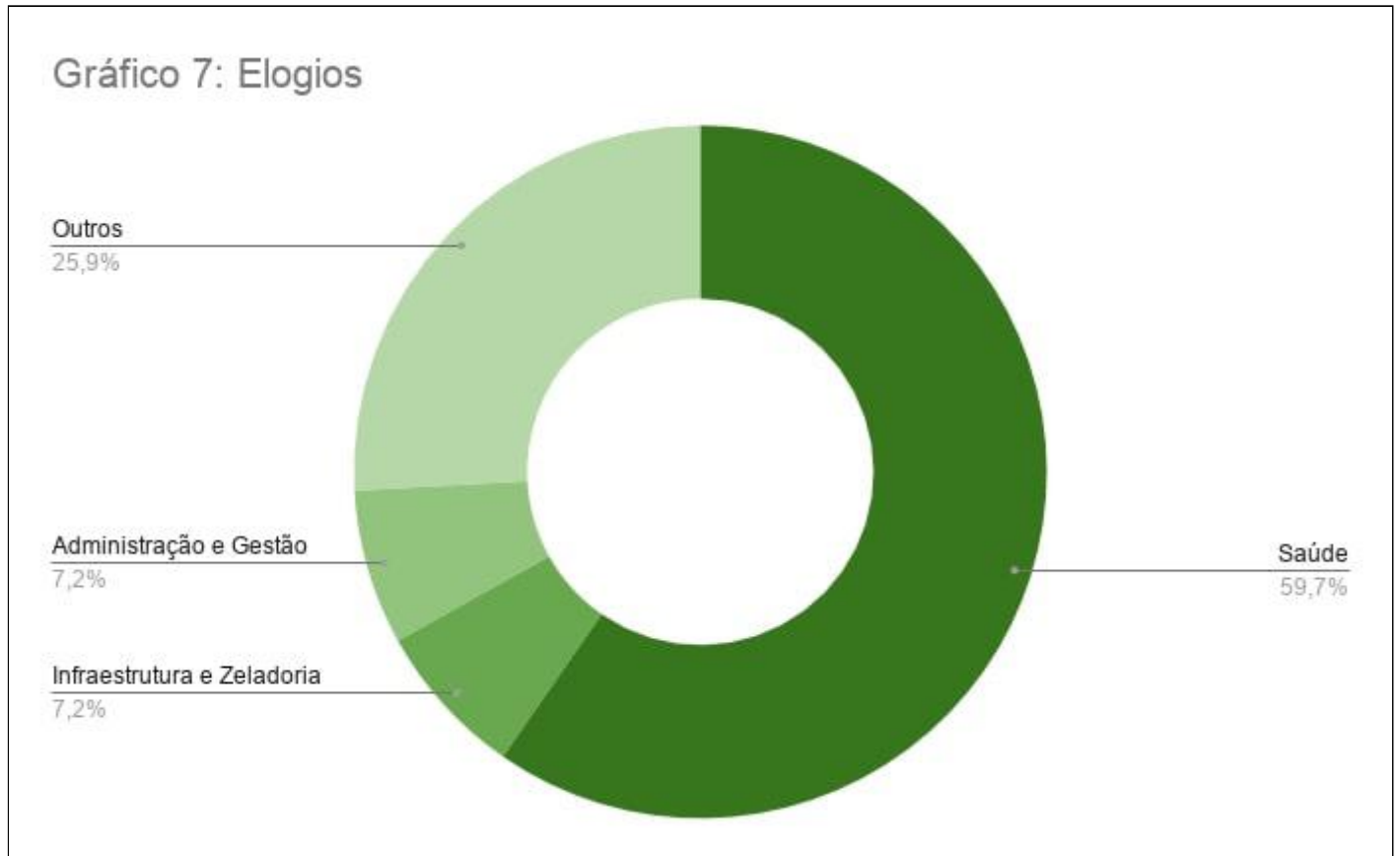
“Mobilidade” abrange, principalmente, propostas de **implantação de regras de trânsito** (sinalização, equipamentos, obstáculos etc.). Em linguagem cidadã: é “o pedido para colocar uma lombada, radar ou tachões para os carros não andarem tão rápido”, o comentário de que “o Poder Público deveria retirar 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 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 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) Elogio

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



Assunto	Quantidade	% do Total
Saúde	173	59,7%
Infraestrutura e Zeladoria	21	7,2%
Administração e Gestão	21	7,2%
Outro	75	25,9%
Total	290	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 agentes públicos envolvidos em processos e não ao processo ou resultado em si. Em linguagem cidadã: é a menção “ao médico que foi muito atencioso”, “ao professor que está sempre sorrindo aos alunos”, “ao atendente que, de forma cortês, forneceu orientação que auxiliou o interessado”.

O assunto “Saúde” envolve, em sua maioria, **elogios a profissionais de saúde**. “Infraestrutura e Zeladoria” envolve manifestações referentes a **manutenções ou implantações realizadas**. “Administração” envolve elogios a processos, resultados e 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”.

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
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - SAMA	10.411	33,4%

Secretaria da Saúde - SES	4.717	15,1%
Secretaria de Infraestrutura Urbana - SEINFRA	4.327	13,9%
Não tramitados	2.672	8,6%
Secretaria de Educação - SED	1.803	5,8%
Departamento de Trânsito - DETRANS	1.242	4,0%
Companhia Águas de Joinville - CAJ	912	2,9%
Secretaria da Fazenda - SEFAZ	776	2,5%
Subprefeitura da Região Centro Norte - SPCN	607	1,9%
Secretaria de Governo - SEGOV	602	1,9%
Hospital Municipal São José - HMSJ	545	1,7%
Subprefeitura da Região Sul - SPS	409	1,3%
Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP	355	1,1%
Subprefeitura da Região Leste - SPL	285	0,9%
Subprefeitura da Região Sudeste - SPSE	248	0,8%
Secretaria de Assistência Social - SAS	243	0,8%
Secretaria de Planejamento Urbano e Desenvolvimento Sustentável - SEPUD	226	0,7%
Subprefeitura da Região Nordeste - SPNE	129	0,4%
Subprefeitura da Região Sudoeste - SPSO	113	0,4%
Secretaria de Administração e Planejamento - SAP	108	0,3%
Secretaria de Cultura e Turismo - SECULT	97	0,3%
Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública - SEPROT	94	0,3%
Subprefeitura da Região Oeste - SPO	67	0,2%
Procuradoria-Geral do Município - PGM	47	0,2%
Secretaria de Comunicação - SECOM	39	0,1%
Secretaria de Habitação - SEHAB	30	0,1%
Subprefeitura Distrital de Pirabeiraba - SPP	29	0,1%
Secretaria de Esportes - SESPORTE	16	0,1%
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Mun. de Joinville - IPREVILLE	13	Menos de 0,1%
Total	31.162	100,0%

Observa-se que 1/3 dos processos foram encaminhados à Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - SAMA, com outro quase 1/3 dos processos despachados para Secretaria da Saúde - SES e Secretaria de Infraestrutura Urbana - SEINFRA.

SAMA se destaca por sua responsabilidade em fiscalizar denúncias ambientais e relacionadas a posturas e 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

As quantidades de manifestações por motivo (tipo ou assunto) revelam por si sós os **principais pontos recorrentes**.

Ressalta-se a concentração de 1/3 de manifestações em um único órgão (SAMA), enquanto outro 1/3 divide-se entre outros dois órgãos (SES e SEINFRA). Notadamente, tais órgãos são competentes por atividades

e serviços que afetam grande quantidade de usuários, a saber: fiscalizações diversas e licenças/autorizações (SAMA), prestação de serviços de saúde (SES) e manutenção e implantação de infraestrutura urbana (SEINFRA).

Chamam atenção, em relação à **não recorrência**, principalmente em função da pandemia de COVID-19:

i) queda em todos os indicadores, com exceção de pedidos de informação, possivelmente por causa da restrição de atendimento em canais presenciais e telefônico e criação de novos canais para recepção de manifestações no contexto da pandemia, sem unificação dos dados;

ii) aumento significativo de pedidos de informação do tipo "orientação", em função das dúvidas surgidas no contexto da pandemia;

iii) aumento significativo de "Outros", sobretudo de "Solicitações" relacionadas a zoonoses, principalmente a vistorias de possíveis focos de dengue;

iv) aumento de reclamações relacionadas ao assunto "Administração e Gestão", possivelmente pela instituição ou não instituição de medidas restritivas;

v) leve aumento de denúncias relacionadas a "Atividade Econômica", possivelmente por causa de estabelecimentos que supostamente infringiram medidas restritivas;

vi) leve aumento de sugestões no assunto "Saúde";

vii) queda de reclamações relacionadas a serviços de saúde e de denúncias a agentes de saúde, possivelmente pela suspensão ou oferta parcial de serviços em decorrência das medidas de combate à pandemia.

IV - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

a) **31.162** ou **93,1%** constavam como respondidos;

b) **2.160** ou **6,9%** 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
PGM	47	47		100,0%
SESPORTE	16	16		100,0%
IPREVILLE	13	13		100,0%
SEPROT	94	91	3	96,8%
SEHAB	30	29	1	96,7%
SED	1.803	1.741	62	96,6%
SES	4.717	4.553	164	96,5%
SEPUD	226	218	8	96,5%
SECULT	97	93	4	95,9%
Não tramitados	2.672	2.554	118	95,6%
SEFAZ	776	741	35	95,5%
SAMA	10.411	9.934	477	95,4%
SEGOV	602	574	28	95,3%

CAJ	912	869	43	95,3%
SGP	355	338	17	95,2%
HMSJ	545	510	35	93,6%
SAP	108	101	7	93,5%
SPP	29	27	2	93,1%
SAS	243	226	17	93,0%
DETRANS	1.242	1.155	87	93,0%
SECOM	39	36	3	92,3%
SEINFRA	4.327	3.856	471	89,1%
SPCN	607	537	70	88,5%
SPNE	129	101	28	78,3%
SPO	67	51	16	76,1%
SPSO	113	86	27	76,1%
SPSE	248	175	73	70,6%
SPL	285	143	142	50,2%
SPS	409	187	222	45,7%
Total	31.162	29.002	2.160	93,1%

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 – exatamente 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 18/12/2020, às 09:29, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Simone Sales da Silva, Coordenador (a)**, em 18/12/2020, às 09:30, 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 **7905130** e o código CRC **32BC2250**.