



## Prefeitura de Joinville

### RELATÓRIO SEI N° 0011876213/2022 - SECOM.UOV

Joinville, 07 de fevereiro de 2022.

#### RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA 2021 PREFEITURA DE JOINVILLE SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura de Joinville é um espaço aberto para a participação social por meio de registro de manifestações, que nada mais é que o ato de apresentar denúncia, reclamação, sugestão ou elogio sobre serviços, atividades e agentes públicos. A Ouvidoria também é responsável pelo recebimento e encaminhamento dos Pedidos de Informação, com base na Lei nº 12.527/2011. O registro de manifestação ou Pedido de Informação permite ao cidadão receber um parecer do Município e contribuir com o aprimoramento da Administração Pública Municipal. As manifestações de Ouvidoria e Pedido de Informação são recebidas através de [formulário eletrônico](#), atendimento presencial e atendimento telefônico (telefone 156), ocasião em que a conversação é reduzida a termo.

Este documento contém cálculos e interpretações elaborados com base em dados extraídos pela Secretaria de Administração e Planejamento (SAP) da Prefeitura de Joinville, gerados nos 12 meses compreendidos entre 01/01/2021 e 31/12/2021. O processo do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” é regulamentado por meio da Instrução Normativa SEI nº 05/2016 SAP-SECOM (0293366) e 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](#).

#### I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

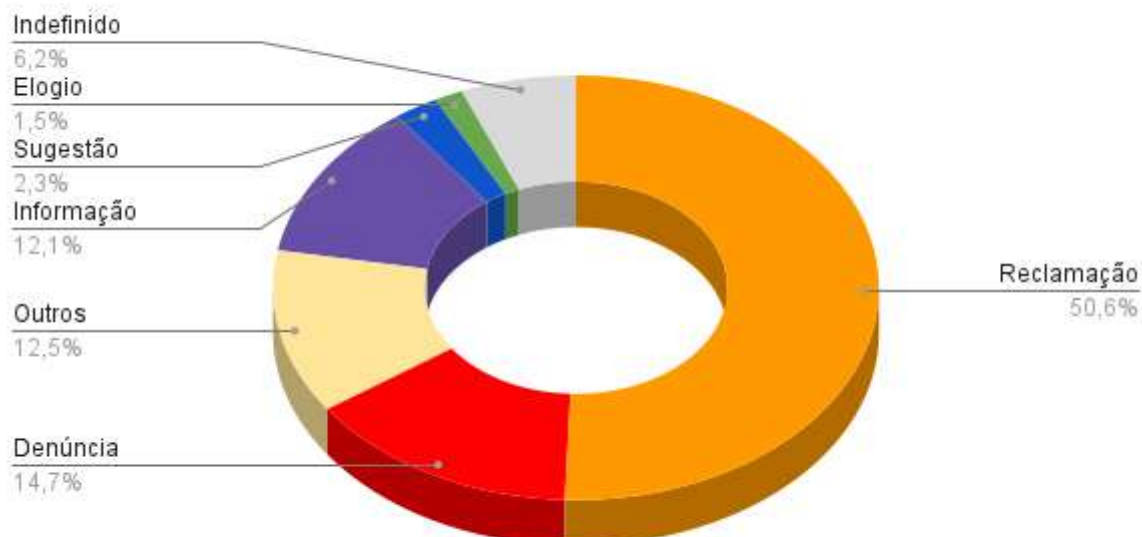
No período de 01/01/2021 a 31/12/2021, foram gerados **58.263 processos do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria”**, em comparação ao relatório do ano anterior, verificou-se aumento de 86,97% no número de processos gerados (em 2020 foram contabilizados 31.162 processos).

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.

#### II - Motivos das manifestações

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

### Manifestação por Tipo



Tipo	Quantidade	%
Reclamação	29.474	50.59%
Denúncia	8.574	14.72%
Outros	7.292	12.52%
Informação	7.069	12.13%
Sugestão	1.367	2.35%
Elogio	894	1.53%
Indefinido	3.593	6.17%
<b>Total</b>	<b>58.263</b>	<b>100.0%</b>

**"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 correição 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).

**"Informação"** abrange pedidos de informação e orientações gerais.

**"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.

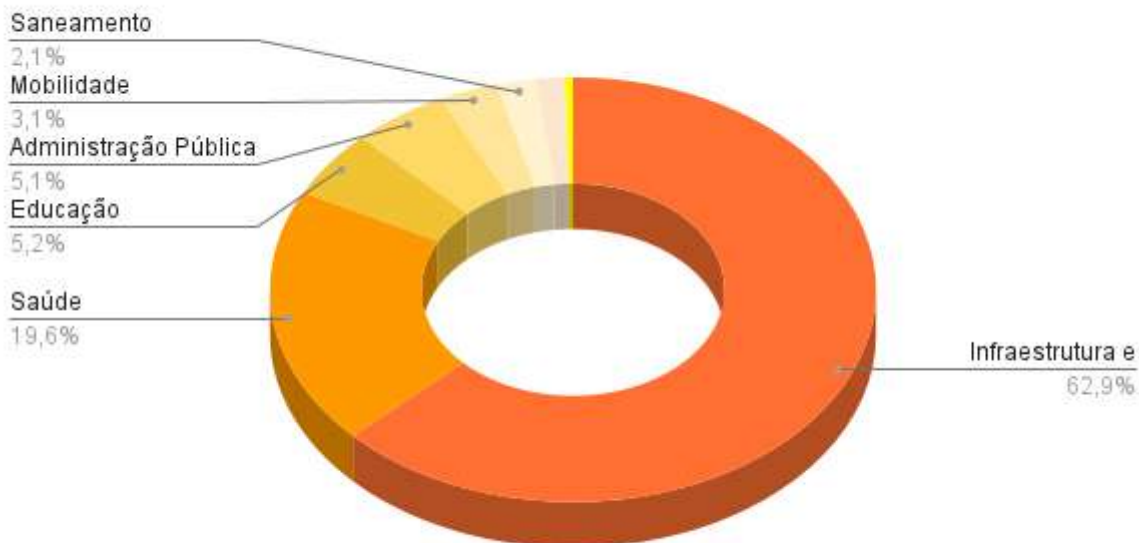
**"Elogio"** abrange manifestações de reconhecimento em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que está dentro de um limite estabelecido ou esperado.

**"Indefinido"** abrange manifestações de difícil classificação ou que, por equívoco, desconhecimento ou esquecimento de agente classificador, não tiveram assuntos atribuídos ou ainda foi atribuído assunto inexistente (erro de digitação).

## Detalhamento de Reclamação

O gráfico a seguir apresenta os motivos de manifestações mais mencionadas em "Reclamação".

Detalhamento Reclamação



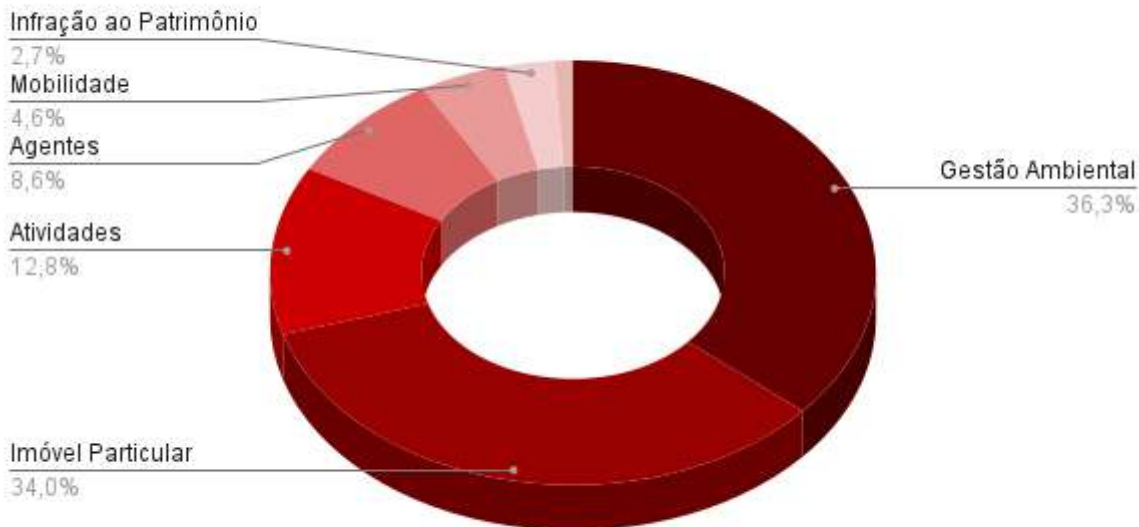
Reclamação	Quantidade	%
Infraestrutura e Zeladoria	18.548	62.93%
Saúde	5.786	19.63%
Educação	1.521	5.16%
Administração Pública	1.509	5.12%
Mobilidade	913	3.10%
Saneamento	622	2.11%
Tributação	446	1.51%
Outros	129	0.44%
<b>Total</b>	<b>29.474</b>	<b>100.0%</b>

Manifestações relacionadas a **Infraestrutura e Zeladoria** representam mais da metade das reclamações apuradas no período analisado. Via de regra, esse tipo de manifestações aponta má qualidade em vias públicas, falta de iluminação, questões relacionadas a limpeza urbana, drenagem, entre outros. Em **Saúde**, a maior parte das manifestações está relacionada a queixas devido a demora em procedimentos, tais como consultas, cirurgias, falta de insumos (medicamentos, materiais diversos etc.). Manifestações relacionadas a **Educação**, em sua maioria, estão relacionadas a dificuldade de acesso a vagas (falta de vagas) e/ou solicitação de troca de unidade por motivos diversos. **Administração Pública** refere-se, por exemplo, a manifestações onde o cidadão expressa de forma genérica descontentamento com a administração do município, além disso, quando reclama de um processo adotado (determinado local só atende com agendamento prévio), da demora em serviços (emissão de certidões, por exemplo), entre outros. **Mobilidade** traz manifestações onde o cidadão reclama de alterações de sentido viário, de questões relacionadas a terminais urbanos, transporte escolar, entre outros. **Saneamento**, refere-se a manifestações relacionadas a serviços de competência da Companhia Águas de Joinville - CAJ como por exemplo, abastecimento de água ou questões relacionadas a esgoto tratado. **Tributação** engloba manifestações relacionadas a impostos, tarifas, entre outros.

## Detalhamento de Denúncia

O gráfico a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Denúncia".

### Detalhamento Denúncia



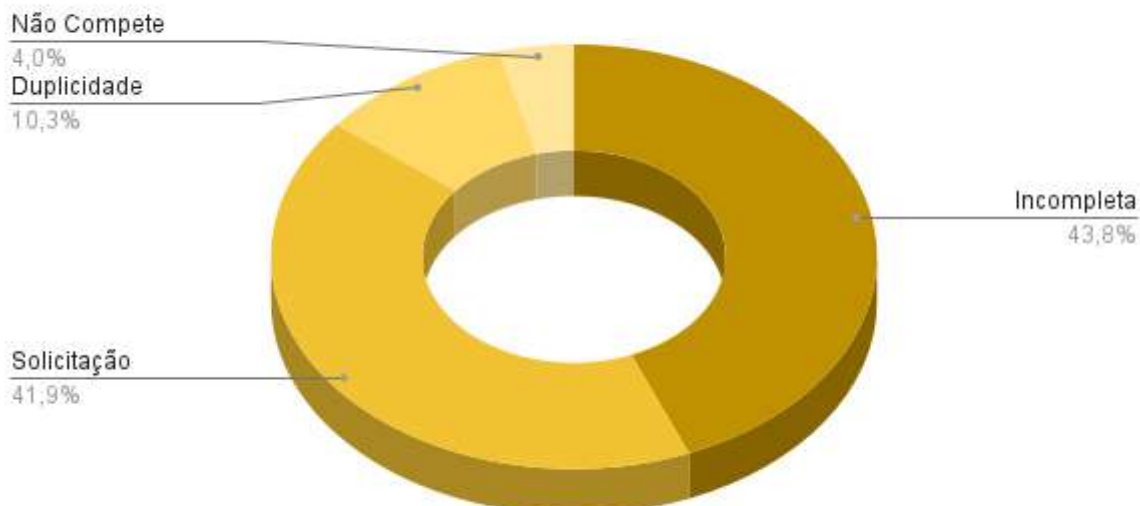
Denúncia	Quantidade	%
Gestão Ambiental	3.112	36.30%
Imóvel Particular	2.916	34.01%
Atividades	1.101	12.84%
Agentes	736	8.58%
Mobilidade	394	4.60%
Infração ao Patrimônio	230	2.68%
Outros	85	0.99%
<b>Total</b>	<b>8.574</b>	<b>100.0%</b>

Em "Denúncia", verificamos que a maior parte está relacionada a manifestações que dependem de fiscalização por parte da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente - SAMA. **Gestão Ambiental** refere-se a manifestações onde o cidadão denuncia poluição sonora, atmosférica, do solo ou hídrica, além disso, questões relacionadas a corte ilegal de árvores (desmatamentos) e maus tratos a animais, entre outros. Em **Imóvel Particular** as manifestações são relacionadas a supostas infrações em construções, a falta de asseio em imóvel, falta de drenagem, entre outros. **Atividades** refere-se a manifestações de supostas infrações relacionadas a alvará de localização e/ou sanitário e emissão de notas. **Agentes** traz manifestações onde o cidadão aponta suposta conduta irregular, no exercício da profissão, de agentes públicos. **Mobilidade** refere-se a manifestações onde o cidadão aponta possível infração de trânsito, por exemplo, veículos estacionados em local proibido ou pessoa realiza transporte irregular de passageiros, entre outros. **Infração ao Patrimônio** refere-se a manifestações onde é apontado dano ao patrimônio público (deixar barro proveniente de obra particular em via pavimentada), invasão de área pública, seja rua ou terreno, entre outros.

### Detalhamento de Outros

O gráfico a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Outros".

## Detalhamento Outros



<b>Outros</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Incompleta	3.195	43.82%
Solicitação	3.053	41.87%
Duplicidade	753	10.33%
Não Compete	291	3.99%
<b>Total</b>	<b>7.292</b>	<b>100.0%</b>

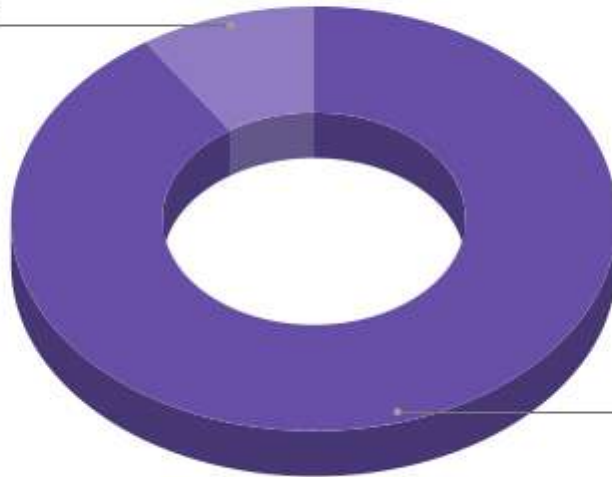
"Outros" é a classificação aplicada às manifestações que não recebem tramitação devido à falta de informações que impede o correto encaminhamento, por terem sido registradas mais de uma vez ou que o assunto relatado não seja competência da Prefeitura de Joinville, como, por exemplo, questões relacionadas ao Hospital Regional, a escolas estaduais, a Maternidade Darcy Vargas, entre outros. "Outros" também é aplicada nas manifestações relacionadas a solicitações de auxílio a pessoa vulnerável, socorro a animal ferido, vistorias relacionadas a zoonoses, onde se destacam as manifestações relacionadas a possíveis focos de dengue.

### Detalhamento de Informação

O gráfico a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Informação".

## Detalhamento Informação

Pedido de Informação  
9,4%



Orientação  
90,6%

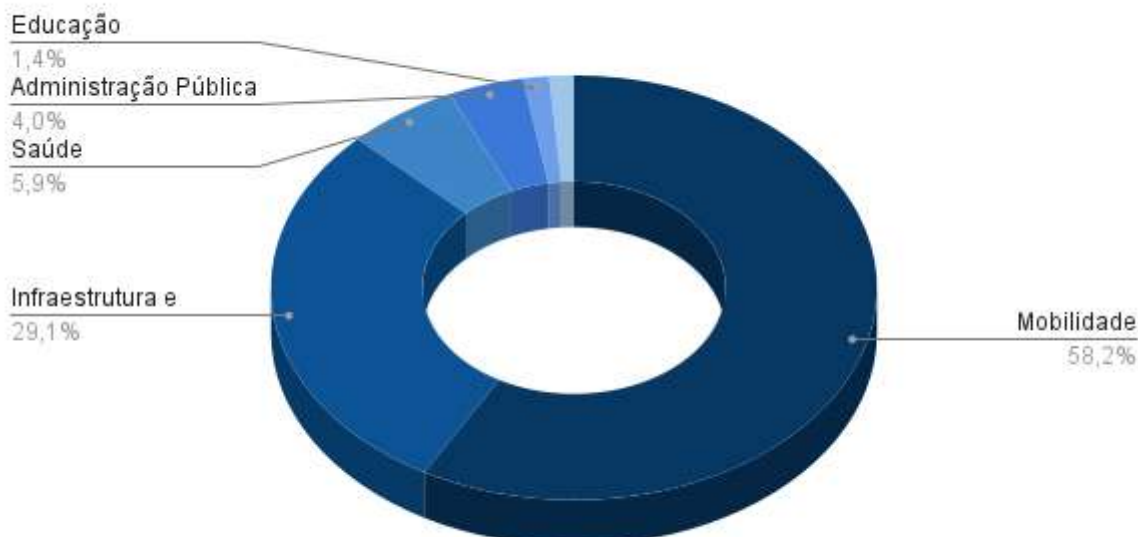
Informação	Quantidade	%
Orientação	6.407	90.64%
Pedido de Informação	662	9.36%
<b>Total</b>	<b>7.069</b>	<b>100.0%</b>

Esta classificação abrange os Pedidos de Informação registrados com base na Lei de Acesso à Informação, que em sua maioria referem-se a vistas de processos, inclusão de procurador em processo, endereço de terceiros por meio de alvará judicial, entre outros. Abrange também pedidos de orientações corriqueiras (horário de atendimento de determinada unidade, por exemplo) que, conforme gráfico, são a grande maioria. Verifica-se que, em 2021, questões relacionadas à vacinação contra COVID-19 impactaram nos registros com pedido de orientação: o cidadão registrou manifestações para saber quando o município receberia novas doses, local de vacinação, especificação do grupo de risco e como realizar agendamento, além de buscar orientação para sanar dúvidas surgidas a partir de decretos e medidas de restrição.

## Detalhamento de Sugestão

O gráfico a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Sugestão".

### Detalhamento Sugestão



Sugestão	Quantidade	%
Mobilidade	796	58.23%
Infraestrutura e Zeladoria	398	29.11%
Saúde	81	5.93%
Administração Pública	55	4.02%
Educação	19	1.39%
Outros	18	1.32%
<b>Total</b>	<b>1.367</b>	<b>100.0%</b>

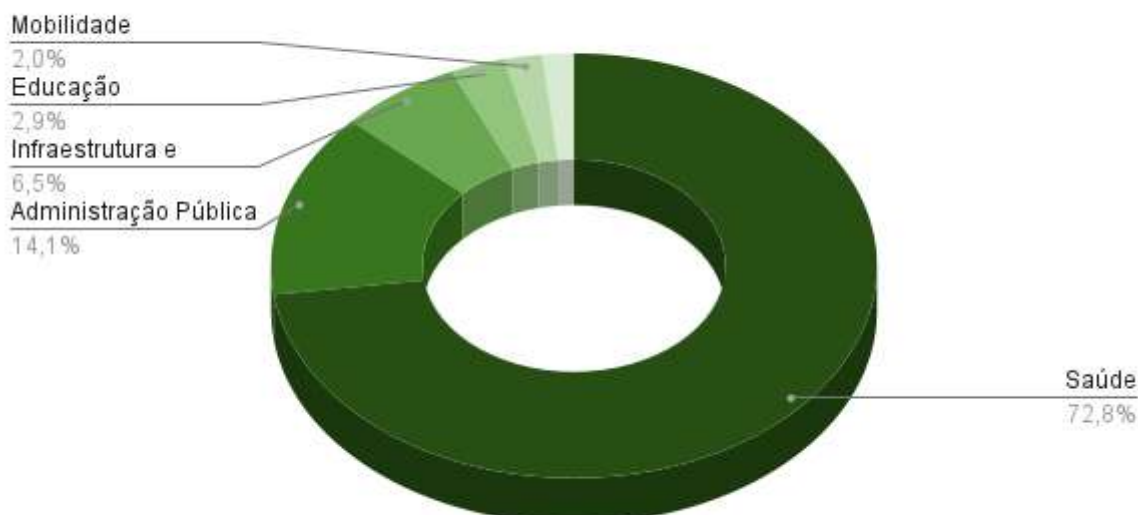
"Sugestões" relacionadas a **Mobilidade** e **Infraestrutura e Zeladoria** representam mais de 85% das manifestações recebidas. Em **Mobilidade** estão as manifestações onde o cidadão sugere alterações relacionadas ao sentido de trânsito, a implantação de placas, lombadas, faixa de pedestres, semáforos, entre outros, o que, ao seu ver, se acatado, irá melhorar a fluidez no trânsito ou trazer benefícios aos transeuntes. **Infraestrutura e Zeladoria** trazem propostas de implantação de uma estrutura não existente, como por exemplo pavimentar determinada via, ou ampliar a rede de iluminação pública em determinado local, entre outros.

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.

### Detalhamento de Elogio

O gráfico a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Elogio".

## Detalhamento Elogio



Elogio	Quantidade	%
Saúde	651	72.82%
Administração Pública	126	14.09%
Infraestrutura e Zeladoria	58	6.49%
Educação	26	2.91%
Mobilidade	18	2.01%
Outros	15	1.68%
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100.0%</b>

"Elogio" é utilizado quando o agente classificador identifica tom de agradecimento ou reconhecimento na manifestação, seja por serviço "bem executado", processo estabelecido que ao ver do manifestante facilitou ou melhorou algo que era feito de forma diversa ou conduta de servidor que vai além da expectativa do usuário. A maior parte dos elogios são direcionados a servidores e processos da **Secretaria de Saúde**, sendo médico(a)s e equipe de enfermagem os mais mencionados. **Administração Pública** 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".

### 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	13.908	23.87%
Secretaria de Infraestrutura Urbana – SEINFRA	11.725	20.12%
Secretaria da Saúde – SES	10.418	17.88%
Não tramitados	4.474	7.68%
Departamento de Trânsito de Joinville – DETRANS	2.755	4.73%
Secretaria de Educação – SED	2.309	3.96%
Subprefeitura da Região Centro-Norte – SPCN	1.961	3.37%
Subprefeitura da Região Sul – SPS	1.400	2.40%



Secretaria da Fazenda – SEFAZ	1.293	2.22%
Secretaria de Governo – SEGOV	1.130	1.94%
Companhia Águas de Joinville – CAJ	865	1.48%
Subprefeitura da Região Leste – SPL	818	1.40%
Subprefeitura da Região Sudeste – SPSE	757	1.30%
Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública – SEPROT	710	1.22%
Hospital Municipal São José – HMSJ	604	1.04%
Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP	592	1.02%
Secretaria de Planejamento Urbano e Desenvolvimento Sustentável – SEPUD	537	0.92%
Subprefeitura da Região Sudoeste – SPSO	446	0.77%
Subprefeitura da Região Nordeste – SPNE	358	0.61%
Secretaria de Assistência Social – SAS	344	0.59%
Subprefeitura da Região Oeste – SPO	239	0.41%
Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT	171	0.29%
Secretaria de Administração e Planejamento – SAP	112	0.19%
Secretaria de Esportes – SESPORTE	98	0.17%
Subprefeitura Distrital de Pirabeiraba – SPP	69	0.12%
Gabinete do Prefeito – GAP	64	0.11%
Secretaria de Habitação – SEHAB	43	0.07%
Procuradoria-Geral do Município – PGM	25	0.04%
Secretaria de Comunicação – SECOM	23	0.04%
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – IPREVILLE	15	0.03%
<b>Total</b>	<b>58.263</b>	<b>100.0%</b>

Na tabela, os processos que aparecem no campo "Não tramitado" referem-se a processos que foram concluídos na Unidade de Ouvidoria sem receber encaminhamento. Estão compreendidos neste, dentre outros, processos classificados como "Não compete", "Duplicidade".

### III - Análise dos pontos recorrentes

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

Notadamente, órgãos que 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), são as secretarias mais demandadas.

Verificamos aumento de todos os indicadores, possivelmente devido a retomada das atividades que estavam suspensas ou ocorrendo de forma remota em função da pandemia. Por exemplo, o número de manifestações relacionadas a trânsito tiveram um aumento considerável, pois as pessoas voltaram a se deslocar para compromissos diversos (escola, trabalho, cursos...).

### IV - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

A Unidade de Ouvidoria no momento de envio do processo, utiliza uma ferramenta chamada "Retorno programado", através da qual é possível estabelecer o prazo para a secretaria responsável devolver o processo, com parecer, para a Ouvidoria. Entendemos que esse é um método eficaz e auxilia as secretarias na observância dos prazos legais.

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

- a) Dos 58.263 processos registrados no período, 54.933 (94,3%) constam respondidos em 11/04/2022. Desses, 53.275 (69,8%) foram respondidos no prazo igual ou menor que 20 dias.

b) Em 11/04/2022 constam 3.330 (5,7%) processos como não respondidos.

“Respondido” é a classificação aplicada por atendente quando houve **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).

Tabela a seguir mostra o desempenho de resposta por órgão:

Órgão	Total	Respondido	Não respondido	% do Respondido
SAP	112	112	0	100.00%
SECOM	23	23	0	100.00%
SESPORTE	98	98	0	100.00%
SPP	69	69	0	100.00%
GAP	64	64	0	100.00%
SEHAB	43	43	0	100.00%
IPREVILLE	15	15	0	100.00%
HMSJ	604	604	0	100.00%
SEPUD	537	537	0	100.00%
SGP	592	592	0	100.00%
SEGOV	1130	1.130	0	100.00%
SEPROT	710	710	0	100.00%
PGM	25	25	0	100.00%
Não tramitados	4474	4.460	14	99.69%
SED	2309	2.299	10	99.57%
SEFAZ	1293	1.284	9	99.30%
DETRANS	2755	2.726	29	98.95%
SPCN	1961	1.938	23	98.83%
SAS	344	337	7	97.97%
SECULT	171	166	5	97.08%
SES	10418	10.290	128	98.77%
CAJ	865	836	29	96.65%
SEINFRA	11725	11.235	490	95.82%
SPNE	358	327	31	91.34%
SPO	239	217	22	90.79%
SPSO	446	403	43	90.36%
SAMA	13908	12.537	1371	90.14%
SPS	1400	905	495	64.64%
SPSE	757	481	276	63.54%
SPL	818	485	333	59.29%

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não utiliza os termos “respondido” e “não respondido” 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).

Por fim, ressaltamos que a Unidade de Ouvidoria é o canal oficial para contato com a Prefeitura de Joinville e cada vez mais os cidadãos entendem a importância de formalizar, através de processo administrativo, suas manifestações, para que possam receber um parecer oficial em face da demanda apresentada.

Para esclarecimentos, críticas ou sugestão a este relatório, [registrar manifestação](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Boeing, Secretário (a)**, em 20/04/2022, às 12:15, 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 20/04/2022, às 14:05, 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 **0011876213** e o código CRC **134BB2AA**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC - [www.joinville.sc.gov.br](http://www.joinville.sc.gov.br)

21.0.275700-0

0011876213v46