



RELATÓRIO SEI N° 0015860269/2023 - SECOM.UOV

Joinville, 10 de fevereiro de 2023.

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA 2022 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 são recebidas através de [formulário de Ouvidoria](#), aplicativo [Joinville Fácil](#), atendimento presencial, carta e atendimento telefônico (telefone 156), ocasião em que a conversação é reduzida a termo. Já as manifestações de Pedido de Informação são registradas em formulário específico, através de atendimento telefônico (telefone 156), atendimento presencial, [formulário de acesso à informação](#) e carta, neste caso desde que contenha os requisitos mínimos para o registro.

Este documento contém cálculos e interpretações elaborados com base em ferramenta disponibilizada pela Secretaria de Administração e Planejamento (SAP) da Prefeitura de Joinville, gerados nos 12 meses compreendidos entre 01/01/2022 e 31/12/2022. O processo do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” e “Atendimento ao Cidadão - Pedido de Informação” é regulamentado por meio da Instrução Normativa Conjunta SEI nº 157/2022 ([0014082911](#)) e aprovada por meio de DECRETO Nº 50.880, de 04 de outubro de 2022. ([0014515232](#)).

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

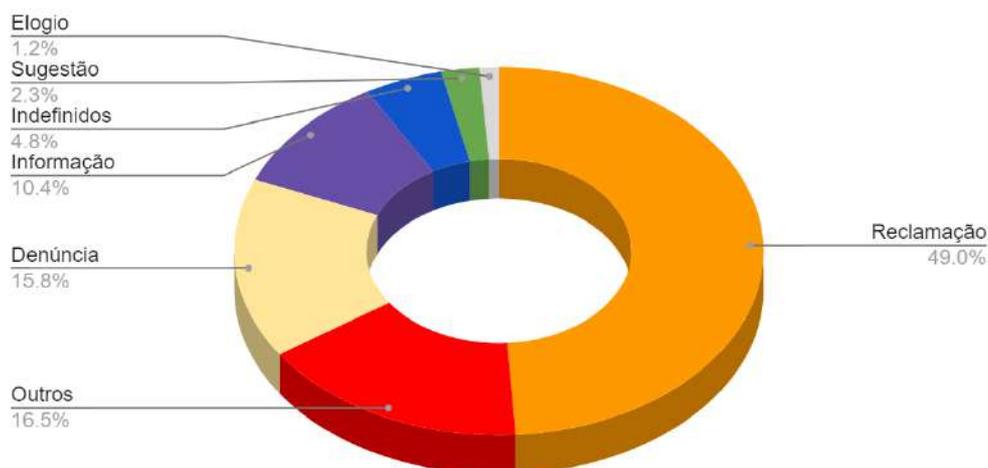
No período de 01/01/2022 a 31/12/2022, **foram gerados 60.438 processos do tipo “Atendimento ao Cidadão”**, em comparação ao relatório do ano anterior, verificou-se aumento de 3,73% no número de processos gerados (em 2021 foram contabilizados 58.263 processos).

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	29.603	48.98%
Outros	9.994	16.54%
Denúncia	9.577	15.85%
Informação	6.259	10.36%
Indefinidos	2.890	4.78%
Sugestão	1.395	2.31%
Elogio	720	1.19%
Total	60.438	100.0%

"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.

"Outros" 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).

"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.

"Informação" abrange pedidos de informação e orientações gerais.

"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).

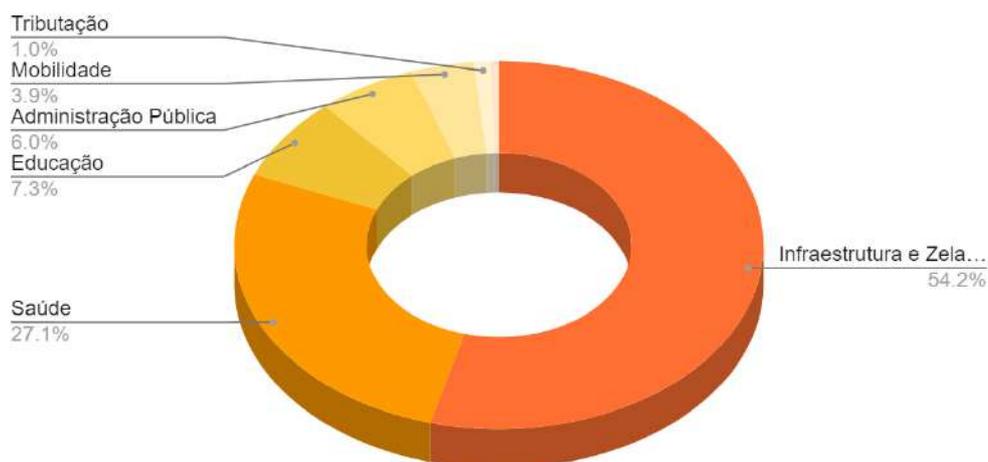
"Sugestão" abrange manifestações que propõem implantação ou qualificação em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que se deseja acima de um limite estabelecido ou esperado.

"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.

Detalhamento de Reclamação

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

Detalhamento Reclamação



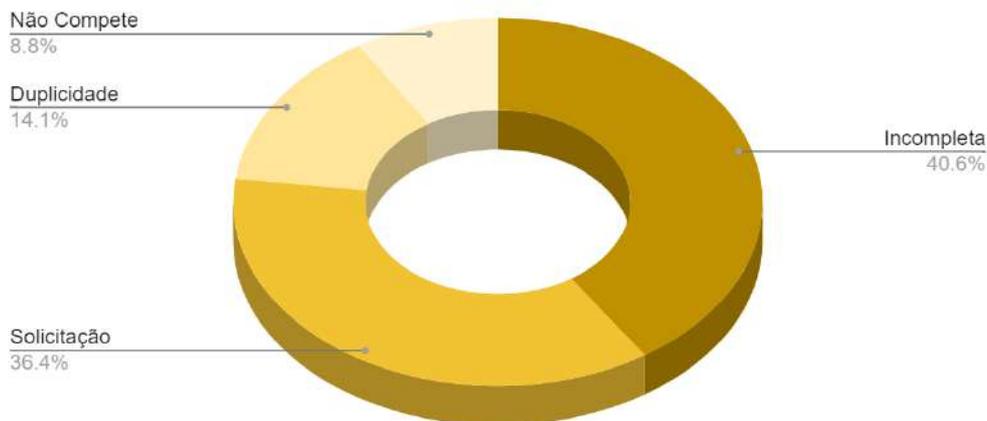
Reclamação	Quantidade	%
Infraestrutura e Zeladoria	16.037	54.17%
Saúde	8.021	27.10%
Educação	2.166	7.32%
Administração Pública	1.785	6.03%
Mobilidade	1.143	3.86%
Tributação	306	1.03%
Outros	145	0.49%
Total	29.603	100.0%

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. **Tributação** engloba manifestações relacionadas a impostos, tarifas, entre outros.

Detalhamento de Outros

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

Detalhamento Outros



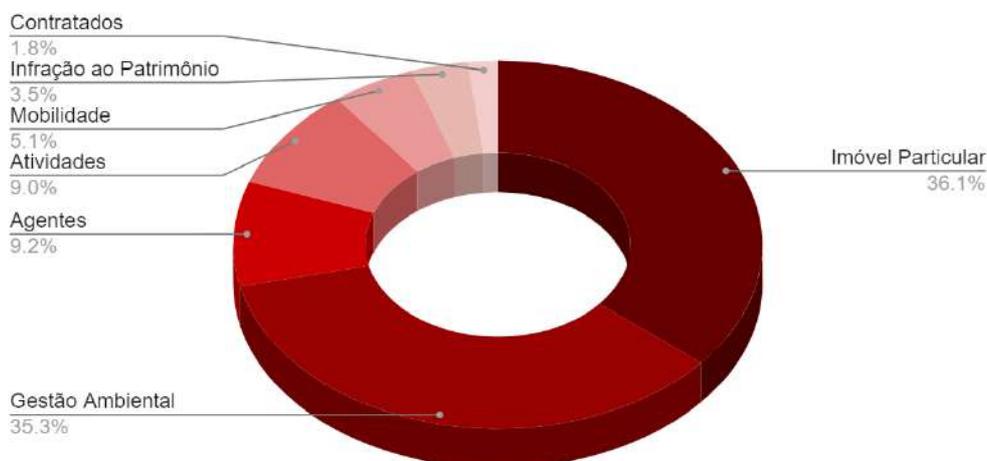
Outros	Quantidade	%
Incompleta	4.061	40.63%
Solicitação	3.638	36.40%
Duplicidade	1.413	14.14%
Não Compete	882	8.83%
Total	9.994	100.0%

"Outros" é a classificação aplicada às manifestações que não recebem tramitação devido à falta de informações que impede o correto encaminhamento (**incompleta**), por terem sido registradas mais de uma vez (**duplicidade**) 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 (**não compete**). "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 Denúncia

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

Detalhamento Denúncia



Denúncia	Quantidade	%
Imóvel Particular	3.456	36.09%
Gestão Ambiental	3.377	35.26%
Agentes	885	9.24%
Atividades	863	9.01%

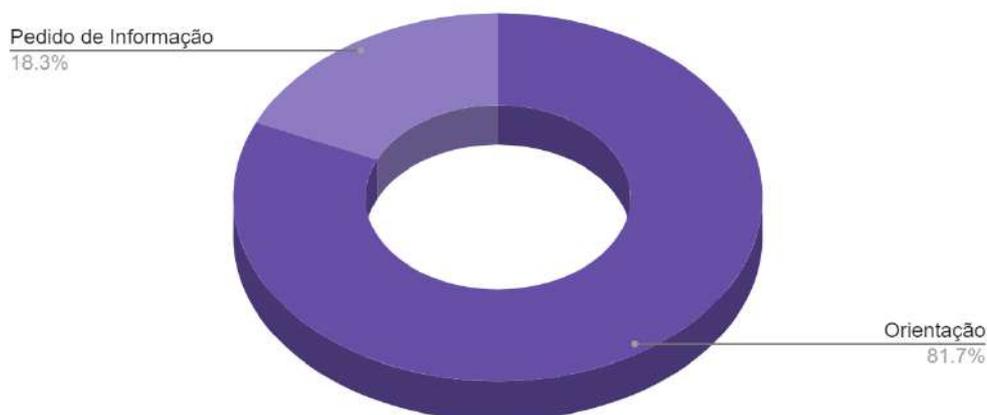
Mobilidade	489	5.11%
Infração ao Patrimônio	335	3.50%
Contratados	172	1.80%
Total	9.577	100.0%

Em "Denúncia", verificamos que a maior parte é relacionada à **Imóvel Particular**, onde o cidadão denuncia supostas infrações em construções, a falta de asseio em imóvel, falta de drenagem, entre outros. Essas manifestações dependem de fiscalização por parte da Secretaria de 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 **Atividades** as manifestações são de supostas infrações relacionadas a alvará de localização e/ou sanitário e emissão de notas fiscais. **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. **Contratados**, trazem manifestações de suposta prática irregular realizada por prestadores de serviço, por exemplo CEI ou laboratórios conveniados realizando cobranças indevidas. Ainda, denunciam má qualidade do serviço prestado.

Detalhamento de Informação

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

Detalhamento Informação



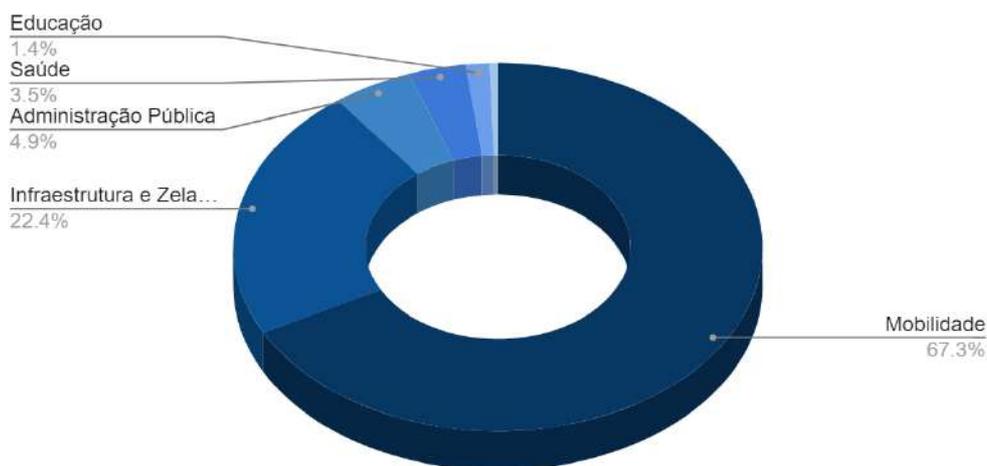
Informação	Quantidade	%
Orientação	5.113	81.69%
Pedido de Informação	1.146	18.31%
Total	6.259	100.0%

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 administrativo, endereço de terceiros por meio de alvará judicial, entre outros. Abrange também pedidos de **Orientações** corriqueiras como perguntar sobre procedimentos, horário de funcionamento de unidades, endereços, entre outros, que, conforme gráfico, são a grande maioria.

Detalhamento de Sugestão

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

Detalhamento Sugestão



Sugestão	Quantidade	%
Mobilidade	939	67.31%
Infraestrutura e Zeladoria	312	22.37%
Administração Pública	68	4.87%
Saúde	49	3.51%
Educação	20	1.43%
Outros	7	0.50%
Total	1.395	100.0%

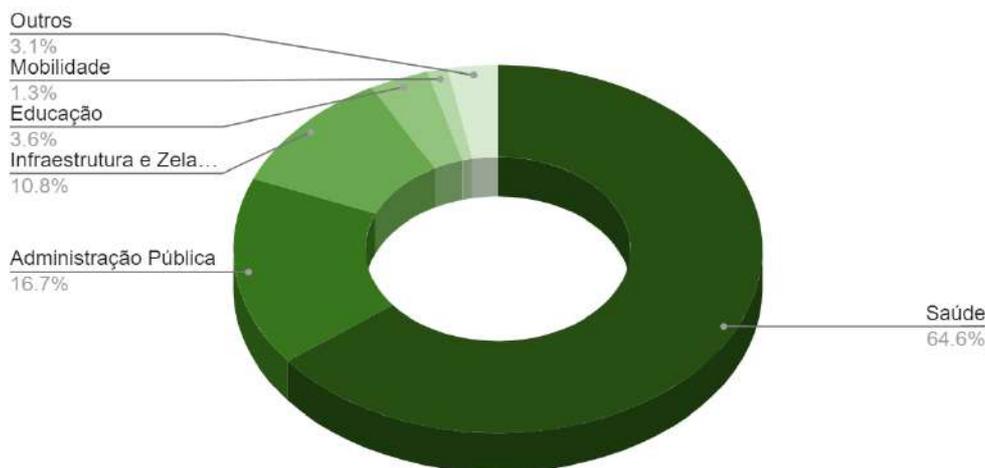
Em "Sugestões" relacionadas a **Mobilidade** o cidadão sugere alterações relacionadas ao sentido de trânsito, a implantação de placas de sinalização, lombadas, faixa de pedestres, semáforos, entre outros, o que, ao seu ver, se acatado, irá melhorar a fluidez no trânsito ou trazer benefícios aos transeuntes. **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. **Administração Pública**, traz sugestões gerais ao governo e forma de governar. Em **Saúde**, via de regra as manifestações apresentam ideias para desburocratizar atendimentos melhorando o processo para o usuário, por exemplo, sugerir alteração na forma de agendamento de consultas, entre outros. **Educação** traz manifestações com apontamento de melhorias para procedimentos adotados nas unidades.

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	465	64.58%
Administração Pública	120	16.67%
Infraestrutura e Zeladoria	78	10.83%
Educação	26	3.61%
Mobilidade	9	1.25%
Outros	22	3.06%
Total	720	100.0%

"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 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" e "Pedido de Informação" 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 Infraestrutura Urbana – SEINFRA	15.661	25.91%
Secretaria de Meio Ambiente – SAMA	14.760	24.42%
Secretaria da Saúde – SES	9.928	16.43%
Não tramitados	6.636	10.98%
Secretaria de Educação – SED	3.046	5.04%
Departamento de Trânsito de Joinville – DETRANS	2.976	4.92%
Secretaria de Governo – SEGOV	1.319	2.18%
Hospital Municipal São José – HMSJ	1.232	2.04%
Secretaria da Fazenda – SEFAZ	1.091	1.81%
Controladoria-Geral do Município CGM	943	1.56%
Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP	749	1.24%
Secretaria de Assistência Social – SAS	456	0.75%
Secretaria de Pesquisa e Planejamento Urbano – SEPUR	336	0.56%
Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública – SEPROT	333	0.55%
Secretaria de Administração e Planejamento – SAP	266	0.44%
Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT	233	0.39%
Secretaria de Esportes – SESPORTE	211	0.35%
Companhia Águas de Joinville - CAJ	100	0.17%

Gabinete do Prefeito – GAP	58	0.10%
Secretaria de Habitação – SEHAB	40	0.07%
Procuradoria-Geral do Município – PGM	22	0.04%
Secretaria de Comunicação – SECOM	21	0.03%
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – IPREVILLE	15	0.02%
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação - SDE	6	0.01%
Total	60.438	100.0%

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" e "Incompletos".

III - Análise dos pontos recorrentes

As quantidades de manifestações por motivo (tipo ou assunto) revelam por si sós 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.

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 realizar a devolutiva ao manifestante. Entendemos que esse é um método eficaz, além do que auxilia as secretarias na observância dos prazos legais. Ainda, para as manifestações que não são respondidas dentro do prazo legal a Unidade de Ouvidoria realiza acompanhamento mensal onde aponta para cada secretaria os processos que estão com atraso na resposta.

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

a) Dos 60.438 processos registrados no período, 57.607 (95,32%) constam respondidos em 13/02/2023. Desses, 39.656 (65,98%) foram respondidos no prazo igual ou menor que 20 dias.

b) Em 13/02/2023 constam 2.831 (4,68%) processos constam 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	266	266	0	100.00%
SECOM	21	21	0	100.00%
SESPORTE	211	211	0	100.00%
GAP	58	58	0	100.00%
SEHAB	40	40	0	100.00%
IPREVILLE	15	15	0	100.00%
Não tramitados	6.636	6.636	0	100.00%
SEPUR	336	336	0	100.00%
CGM	943	943	0	100.00%
SGP	749	749	0	100.00%
SEGOV	1.319	1.319	0	100.00%
SEPROT	333	333	0	100.00%
PGM	22	22	0	100.00%
SED	3.046	3.046	0	100.00%
SAS	456	456	0	100.00%
SECULT	233	233	0	100.00%
SDE	6	6	0	100.00%
CAJ	100	100	0	100.00%
DETRANS	2.976	2.973	3	99.90%
HMSJ	1232	1.220	12	99.03%

SEFAZ	1091	1.080	11	98.99%
SEINFRA	15661	15.483	178	98.86%
SES	9.928	9.719	209	97.89%
SAMA	14.760	12.342	2.418	83.62%
Total	60.438	57.607	2.831	95,32%

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, através de seus canais de atendimento, é o meio oficial para contato com a Prefeitura de Joinville, já que através destes é possível receber 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 14/02/2023, às 18:11, 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 15/02/2023, às 09:14, 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 **0015860269** e o código CRC **410E80D1**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

23.0.036331-8

0015860269v14

Criado por [u38456](#), versão 14 por [u38456](#) em 14/02/2023 15:29:31.