



RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2023



Prefeitura de
Joinville

COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA PREFEITURA DE JOINVILLE UNIDADE DE OUVIDORIA

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.

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.

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 01/01/2023 e 31/12/2023. O processo do tipo “Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria” 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

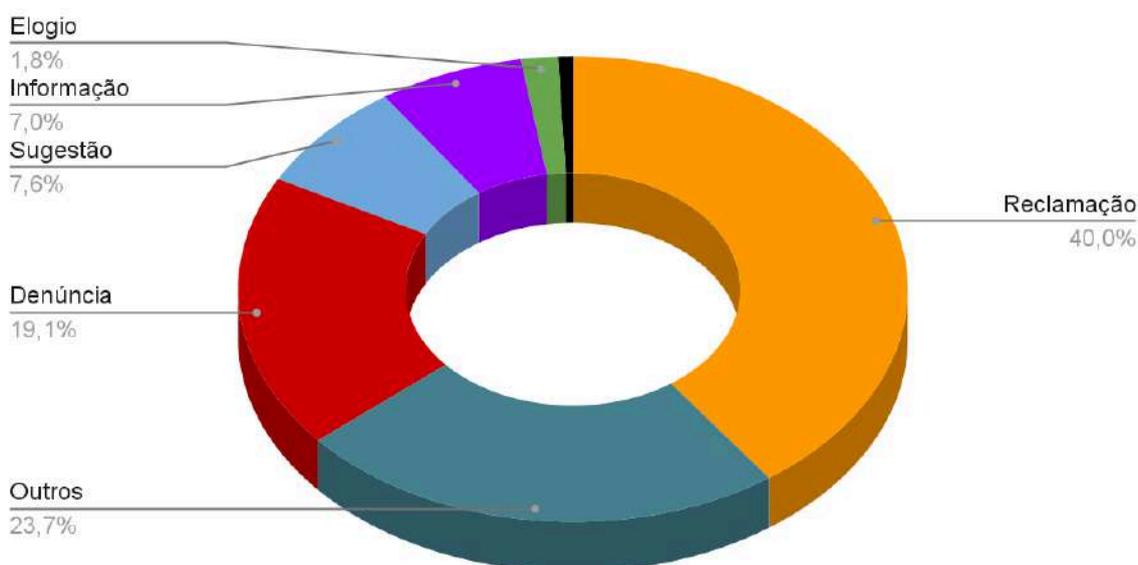
No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, **foram gerados 64.031 processos do tipo “Atendimento ao Cidadão”**, em comparação ao relatório do ano anterior, verificou-se aumento de 5,85% no número de processos gerados (em 2022 foram contabilizados 60.494 processos).

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

O gráfico a seguir expõe manifestações por tipo (motivo):

Manifestações por tipo



Reclamação	25642	40,05%
Outros	15181	23,71%
Denúncia	12224	19,09%
Sugestão	4895	7,64%
Informação	4487	7,01%
Elogio	1144	1,79%
Indefinidos	458	0,72%
Total	64.031	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).

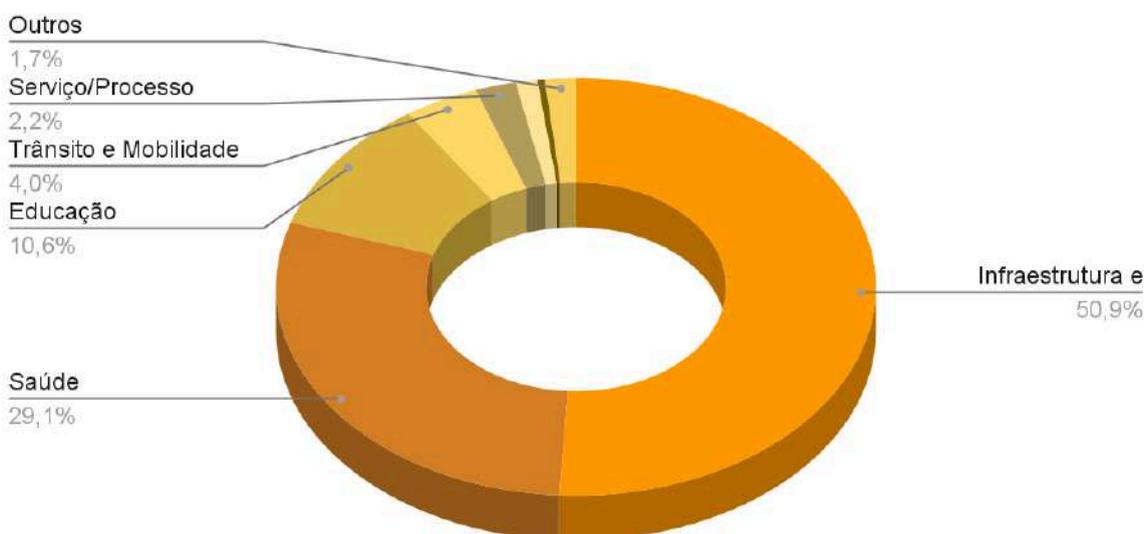
"Sugestão" abrange manifestações que propõem implantação ou qualificação em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que se deseja acima de um limite estabelecido ou esperado.

"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 o quantitativo de manifestações no sentido macro de assuntos mais utilizados em "Reclamação". E a tabela seguinte traz os dez assuntos mais utilizados em reclamação considerando todas as secretarias.

Reclamação



Reclamação	Quantidade	%
Infraestrutura e Zeladoria	13046	50,88%
Saúde	7465	29,11%
Educação	2708	10,56%

Trânsito e Mobilidade	1030	4,02%
Serviço/Processo SAMA	563	2,20%
Tributação	299	1,17%
Assistência Social	103	0,40%
Outros	428	1,67%
Total	25.642	100,0%

Manifestações relacionadas à Infraestrutura e Zeladoria via de regra apontam má qualidade em vias públicas, falta de iluminação, questões relacionadas à 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 à 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. **Trânsito e Mobilidade** trazem manifestações onde o cidadão reclama de alterações de sentido viário, de questões relacionadas a terminais urbanos, transporte escolar, sinalização, entre outros. **Serviços e processos da SAMA**, se referem, em sua maioria, à demora da secretaria em responder às manifestações bem como aos procedimentos adotados pela mesma. **Tributação** engloba manifestações relacionadas a impostos, tarifas e demais serviços fazendários. E, por fim, **Assistência Social**, traz manifestações relacionadas aos serviços que a prefeitura presta para pessoas vulneráveis (indisponibilidade de cestas básicas ou ainda dificuldade de acesso às mesmas, restaurante popular, entre outros).

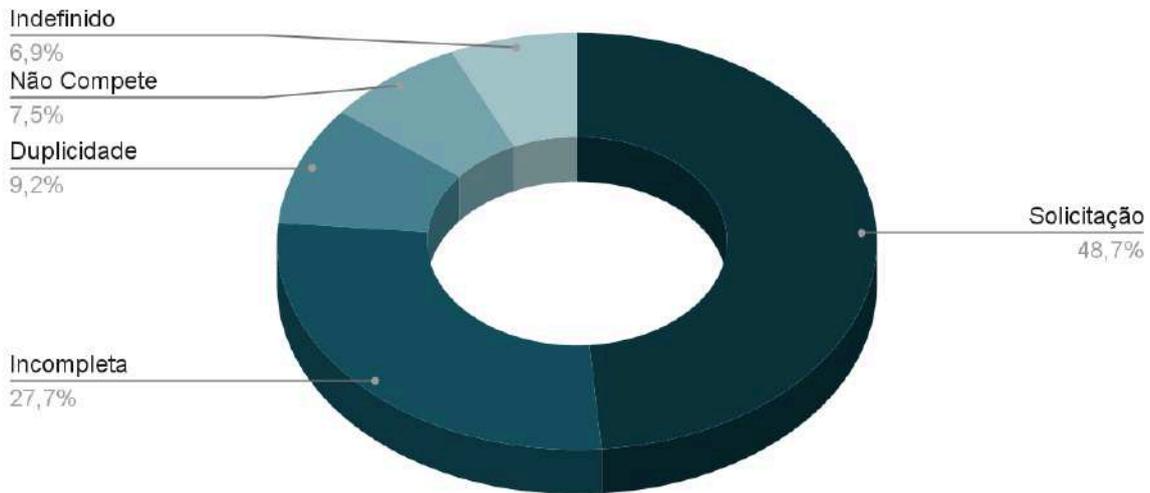
Detalhamento dos assuntos mais mencionados em **Infraestrutura e Zeladoria**

Reclamação - Infraestrutura	Quantidade	%
Troca de lâmpada	3784	14,76%
Tapa buraco	1885	7,35%
Manutenção em boca de lobo	1586	6,19%
Indisponibilidade de vaga em CEI	1096	4,27%
Manutenção de erosão	1004	3,92%
Demora em consulta especializada	989	3,86%
Dificuldade de acesso em consulta básica	895	3,49%
Manutenção em calçamento	636	2,48%
Demora em cirurgia eletiva	626	2,44%
Demora em exame eletivo	507	1,98%
Outros	12634	49,27%
Total	25.642	100,0%

Detalhamento de Outros

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

Outros



Outros	Quantidade	%
Solicitação	7392	48,69%
Incompleta	4205	27,70%
Duplicidade	1404	9,25%
Não Compete	1137	7,49%
Indefinido	1043	6,87%
Total	15.181	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** como socorro à animal ferido/doente, vistorias relacionadas a zoonoses, onde se destacam as manifestações relacionadas a possíveis focos de dengue, e manifestações relacionadas ao Procon. Ainda, em situações onde a manifestação é pouco precisa, o que impossibilita enquadrar em algum assunto específico.

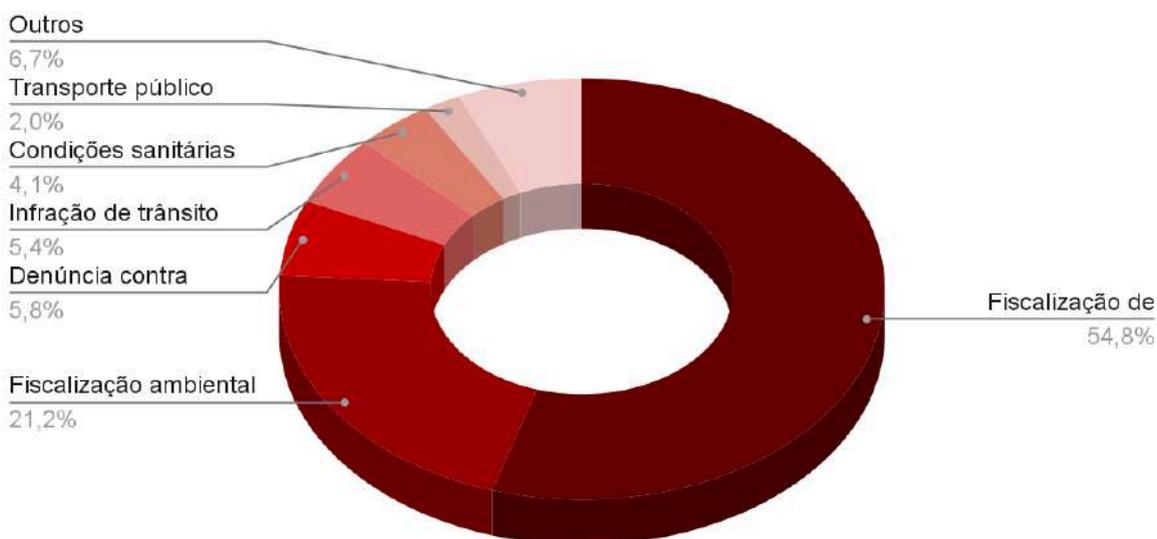
Detalhamento dos assuntos mais mencionados em **Solicitação**.

Solicitação	Quantidade	%
Vistoria dengue	2670	36,12%
Socorro à animal doméstico	2146	29,03%
PROCON	1303	17,63%
Castração de animais	304	4,11%
Troca de unidade escolar	291	3,94%
Assistência para pessoa vulnerável	215	2,91%
Recolhimento de animal agressivo	175	2,37%
Outros	288	3,90%
Total	7.392	100,0%

Detalhamento de Denúncia

O gráfico a seguir apresenta os assuntos mais mencionados em "Denúncia". Já na tabela seguinte consta o detalhamento do assunto mais mencionado.

Denúncia



Denúncia	Quantidade	%
Fiscalização de posturas	6699	54,80%
Fiscalização ambiental	2595	21,23%
Denúncia contra servidor	710	5,81%
Infração de trânsito	660	5,40%
Condições sanitárias	499	4,08%
Transporte público	246	2,01%
Outros	815	6,67%
Total	12.224	100,0%

Em "Denúncia", verificamos que a maior parte é relacionada à **Fiscalização de Posturas**, onde o cidadão denuncia supostas infrações em construções, a falta de asseio em imóvel, falta de drenagem, alvará de localização em estabelecimentos, entre outros. **Fiscalização 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. Manifestações com **Denúncia Contra Servidor**, estão relacionadas à insatisfação do usuário com o atendimento recebido e aponta negligência ou grosseria do servidor. Denúncias de **Infração de Trânsito**, em sua maioria referem-se a estacionamento irregular em área pública. Condições Sanitárias, denunciam falta de alvará sanitário, falta de higiene em estabelecimentos, produto vencido sendo comercializado, entre outros. Transporte público, compreende manifestações de suposta prática irregular realizada por prestadores do serviço, como qualidade dos veículos, estrutura dos terminais, atrasos nos horários de partida, entre outros.

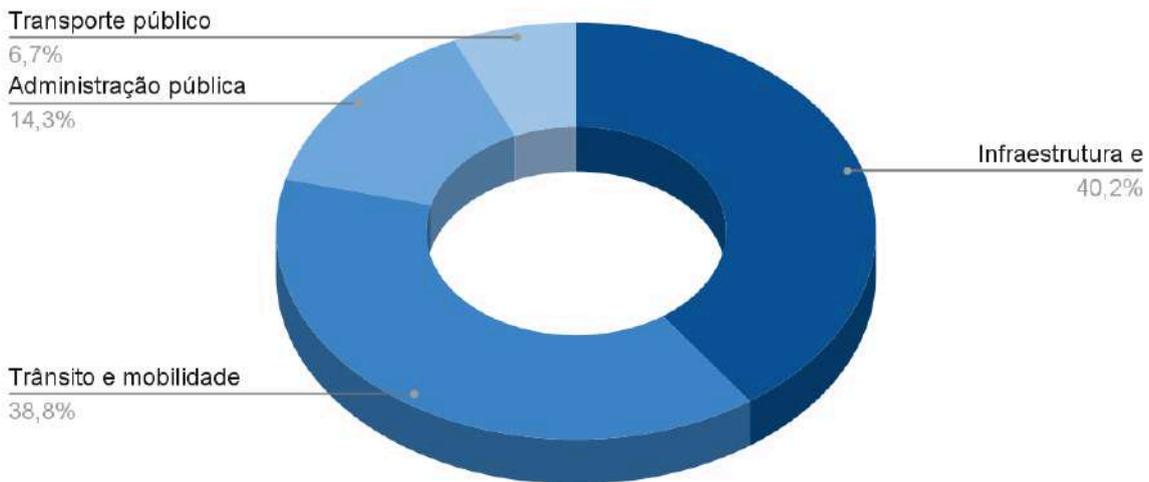
Detalhamento dos assuntos mais mencionados em **Fiscalização de Posturas**.

Denúncia- Fiscalização de posturas	Quantidade	%
Vegetação em terreno particular	1996	29,80%
Maus tratos à animais	1405	20,97%
Alvará de obras	828	12,36%
Calçada obstruída	425	6,34%
Alvará de localização	396	5,91%
Calçada inexistente	341	5,09%
Criação irregular de animais	323	4,82%
Outros	985	14,70%
Total	6.699	100,0%

Detalhamento de Sugestão

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

Sugestão



Sugestão	Quantidade	%
Infraestrutura e zeladoria	1967	40,18%
Trânsito e mobilidade	1901	38,84%
Administração pública	701	14,32%
Transporte público	326	6,66%
Total	4.895	100,0%

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, corte/poda de árvores entre outros. Em **Trânsito e Mobilidade** o cidadão sugere alterações relacionadas ao sentido de via, 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 e trazer benefícios aos transeuntes. **Administração Pública**, traz sugestões gerais sobre serviços e processos estabelecidos pelas secretarias e unidades. Em **Transporte público**, as sugestões são em sua grande maioria com apontamento para aumento de frota e alteração no itinerário estabelecido.

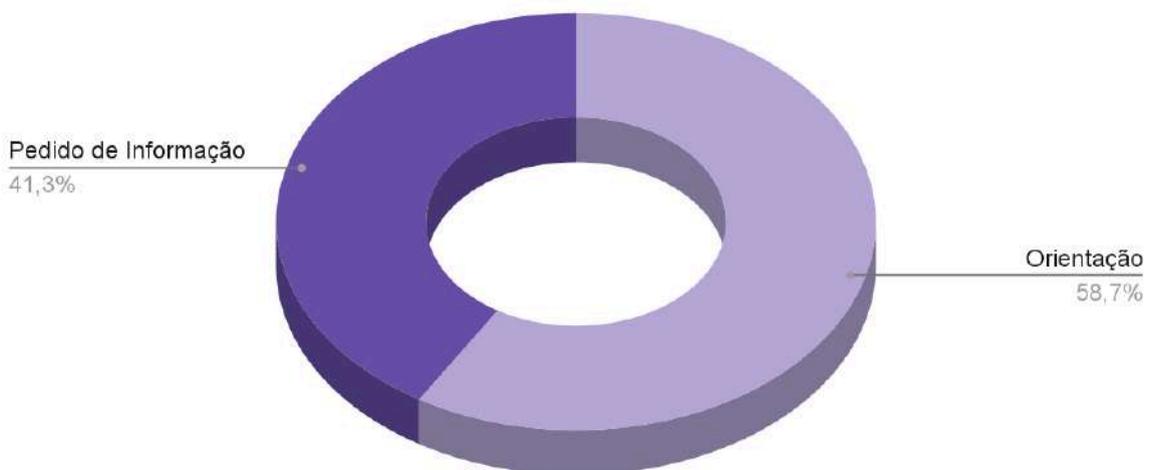
Cabe explicar que, basicamente, toda proposta que requer estudo de viabilidade por parte da Administração Pública sobre implantação ou inovação (mesmo que, na percepção

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 Informação

No gráfico a seguir apresentamos o quantitativo de orientações e de Pedidos de Informação registrados no período. **Pedidos de Informação** são 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. Cumpre ressaltar que existe relatório específico dos Pedidos de Informação, disponibilizado no site da prefeitura, para acessá-lo clique [aqui](#). **Orientação** abarca dúvidas corriqueiras como perguntar sobre procedimentos, horário de funcionamento de unidades, endereços de unidades entre outras coisas.

Informação

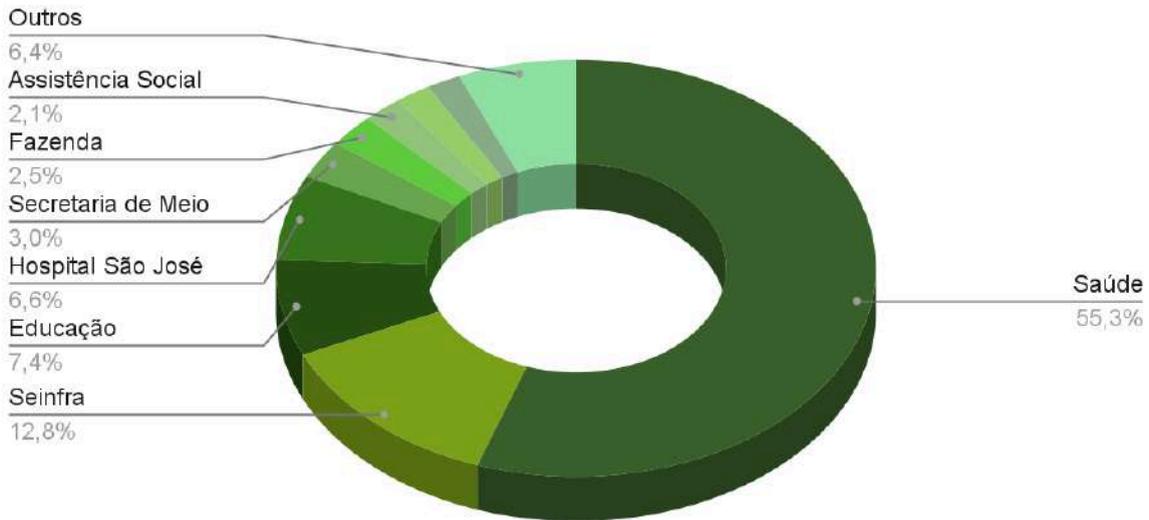


Informação	Quantidade	%
Orientação	2636	58,75%
Pedido de Informação	1851	41,25%
Total	4.487	100,0%

Detalhamento de Elogio

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

Elogio



Elogio - Servidor/Serviço	Quantidade	%
Saúde	633	55,33%
Seinfra	147	12,85%
Educação	85	7,43%
Hospital São José	76	6,64%
Secretaria de Meio Ambiente	34	2,97%
Fazenda	29	2,53%
Assistência Social	24	2,10%
Departamento de Trânsito	22	1,92%
Cultura e Turismo	21	1,84%
Outros	73	6,38%
Total	1.144	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 e melhorou algo que era feito de forma diversa ou conduta de servidor que vai além da expectativa do usuário.

Processos "Atendimento ao Cidadão" 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. Na tabela, os processos que aparecem no campo "sem secretaria" referem-se a processos que foram classificados de forma equivocada. Já os processos que aparecem para SECOM, se referem a processos que a própria Ouvidoria respondeu ou que não tiveram tramitação por se tratar de processo duplicado, incompleto ou que não compete ao município.

Órgão	Quantidade	% do Total
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente – SAMA	15476	24,17%
Secretaria de Infraestrutura Urbana – SEINFRA	14877	23,23%
Secretaria da Saúde – SES	11340	17,71%
Secretaria de Comunicação – SECOM	7739	12,09%
Secretaria de Educação – SED	3652	5,70%
Departamento de Trânsito de Joinville – DETRANS	3619	5,65%
Secretaria de Governo – SEGOV	1341	2,09%
Hospital Municipal São José – HMSJ	1265	1,98%
Secretaria da Fazenda – SEFAZ	1150	1,80%
Controladoria-Geral do Município CGM	722	1,13%
Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP	508	0,79%
Secretaria de Assistência Social – SAS	479	0,75%
Sem secretaria	466	0,73%
Secretaria de Administração e Planejamento – SAP	340	0,53%
Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT	292	0,46%
Secretaria de Pesquisa e Planejamento Urbano – SEPUR	262	0,41%
Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública – SEPROT	213	0,33%
Secretaria de Esportes – SESPORTE	172	0,27%
Secretaria de Habitação – SEHAB	39	0,06%
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação - SDE	31	0,05%
Gabinete do Prefeito – GAP	19	0,03%
Procuradoria-Geral do Município – PGM	19	0,03%
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – IPREVILLE	10	0,02%
Total	64.031	100,0%

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.

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 onde aponta os processos que estão com atraso na resposta em cada secretaria.

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

a) Dos 60 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 que constam como não respondidos.

“Respondido” é a classificação aplicada pelo 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).

A tabela a seguir mostra o desempenho de resposta, até 31/01/2024.

Situação	Quantidade	%
Respondido	59201	92,46%
Em aberto	4830	7,54%
Total	64.031	100,0%

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não utiliza os termos “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 respondido (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 sugestões a este relatório, [registrar manifestação](#).

Atenciosamente,
Simone Sales da Silva
Coordenadora de Ouvidoria