RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2024

Prefeitura de Joinville | UNIDADE DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA
PREFEITURA DE JOINVILLE
UNIDADE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Prefeitura de Joinville é um canal aberto para a participação social, permitindo que cidadãos registrem suas manifestações, sejam elas denúncias, reclamações, sugestões ou elogios relacionados a serviços, atividades e agentes públicos.

As manifestações podem ser enviadas por meio do aplicativo Joinville Fácil, Formulário de Ouvidoria, pelo atendimento presencial, carta ou pelo telefone 156, sendo que, neste último caso, a conversação é formalizada por meio de registro escrito.

Este documento apresenta cálculos e interpretações baseadas em ferramentas fornecidas pela Secretaria de Administração e Planejamento (SAP) da Prefeitura de Joinville, com dados gerados ao longo do período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

O processo "Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria" é regulamentado pela Instrução Normativa Conjunta SEI nº 157/2022 (0014082911), aprovada pelo Decreto nº 50.880, de 04 de outubro de 2022 (0014515232).

Os tópicos a seguir têm como objetivo atender à Lei nº 13.460/2017, Art. 15º, e são apresentados de forma padronizada.

I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

No período de 01/01/2024 à 31/12/2024, foram gerados 77.657 processos do tipo "Atendimento ao Cidadão".

II - Motivos das manifestações

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

Reclamação	30.929	39,83%
Outros	21.662	27,89%
Denúncia	12.246	15,77%
Informação	5.866	7,55%
Sugestão	5.540	7,13%
Elogio	1.174	1,51%
Indefinidos	240	0,31%
Total	**77.657**	**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 correição interna.

"Informação" abrange pedidos de informação e orientações gerais.

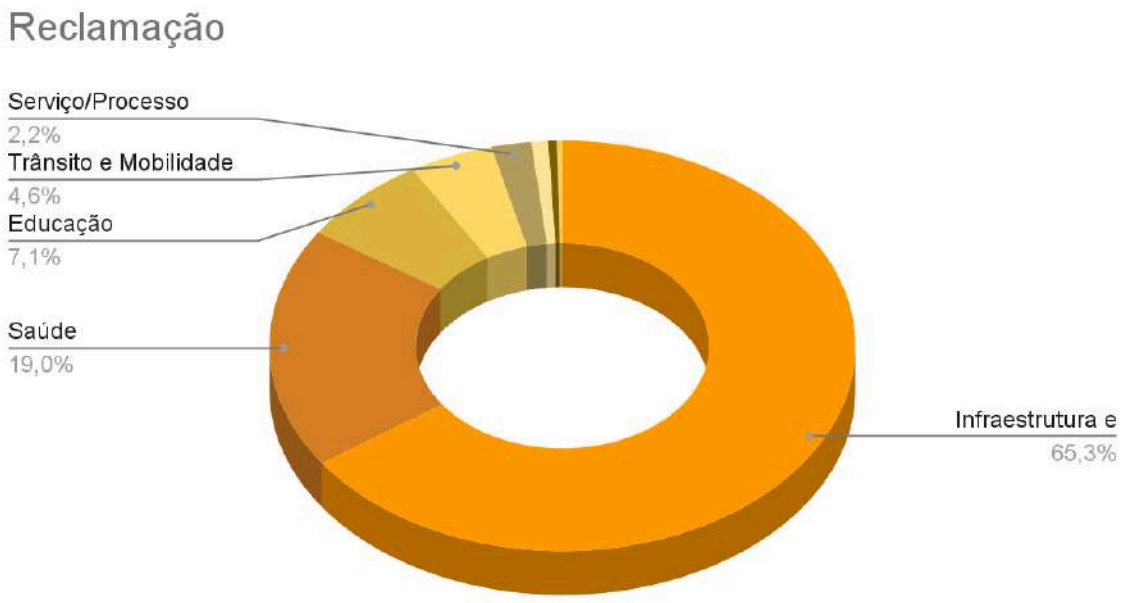
"Sugestão" abrange manifestações que propõem implantação ou qualificação em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que se deseja acima de um limite estabelecido ou esperado.

"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 o quantitativo de manifestações no sentido macro de assuntos mais utilizados para classificar as reclamações.



Reclamação	Quantidade	%
Infraestrutura e Zeladoria	20.197	65,30%
Saúde	5.883	19,02%
Educação	2.205	7,13%
Trânsito e Mobilidade	1.433	4,63%
Serviço/Processo SAMA	686	2,22%
Tributação	281	0,91%
Assistência Social	151	0,49%
Outros	93	0,30%
Total	**30.929**	**100,0%**

Manifestações relacionadas à **infraestrutura e zeladoria**, via de regra, apontam problemas como a má qualidade das vias públicas, falta de iluminação, questões ligadas à limpeza urbana, drenagem, entre outros. No âmbito da **saúde**, a maior parte das reclamações está associada à demora em procedimentos, como consultas, cirurgias, dificuldade para contato telefônico, além da falta de insumos (medicamentos, materiais diversos, etc.). Já na **educação**, predominam manifestações relacionadas à dificuldade de acesso a vagas (falta de vagas), a discordância de procedimentos adotados, qualidade da estrutura e falta de professores. Em **trânsito e mobilidade**, manifestações relacionadas à sinalização foram as mais frequentes (pintura na via, placas de sinalização e semáforos). No que se refere aos **serviços e processos da SAMA**, as manifestações concentram-se, em sua maioria, em reclamações quanto à estrutura de praças e parques, seguido de queixas quanto a demora da secretaria em responder às demandas. As questões de **tributação** abrangem reclamações sobre impostos, tarifas e demais serviços fazendários, o assunto mais mencionado foi dificuldade de acesso ao carnê de IPTU (não recebeu em casa e/ou não sabe como acessar de forma eletrônica). Por fim, as manifestações relacionadas à assistência social tratam dos serviços oferecidos pela prefeitura às pessoas em situação de vulnerabilidade. As queixas mais recorrentes incluem críticas aos procedimentos adotados pela secretaria, dificuldade para obter atendimento telefônico e problemas relacionados ao funcionamento do restaurante popular.

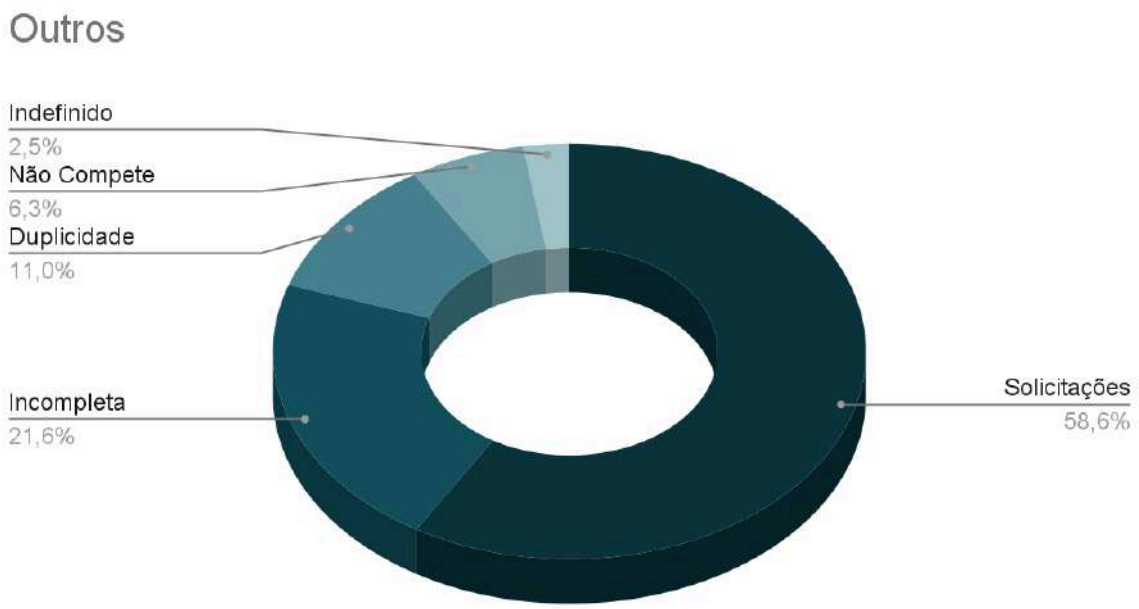
Assuntos mais mencionados em Infraestrutura e Zeladoria

Infraestrutura e zeladoria	Quantidade	%
Troca de lâmpada	7.707	24,92%
Manutenção em boca de lobo	2.817	9,11%
Manutenção em asfalto	2.806	9,07%

Patrolamento/saibramento de via	1.770	5,72%
Manutenção de erosão	1.283	4,15%
Demora em consulta especializada	898	2,90%
Indisponibilidade de vaga em CEI	853	2,76%
Serviços e processos - Saúde	672	2,17%
Manutenção em via de calçamento	599	1,94%
Dificuldade de acesso em consulta básica	575	1,86%
Outros	10.949	35,40%
Total	**30.929**	**100,0%**

Detalhamento de Outros

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



Outros	Quantidade	%
Solicitações	12703	58,64%
Incompleta	4670	21,56%
Duplicidade	2388	11,02%

Não Compete	1358	6,27%
Indefinido	543	2,51%
Total	**21.662**	**100,0%**

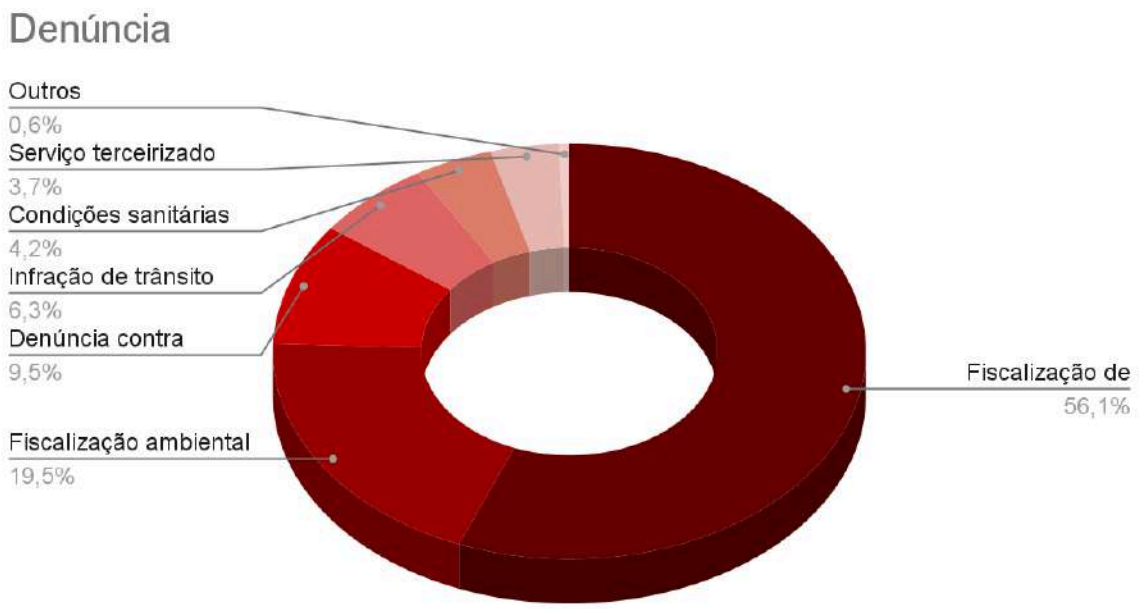
A classificação "Outros" é aplicada às manifestações que não podem ser encaminhadas devido a informações insuficientes **(incompletas**), registros **duplicados** ou assuntos que **não são de competência da Prefeitura de Joinville** (Hospital Regional, escolas estaduais, Maternidade Darcy Vargas, entre outros). Além disso, "Outros" abrange **solicitações** como socorro a animais feridos ou doentes, vistorias relacionadas a zoonoses (focos de dengue, caracol, morcegos) e manifestações direcionadas ao Procon. Essa categoria também é utilizada para manifestações pouco precisas, que não permitem um enquadramento em temas específicos.

Assuntos mais mencionados em Solicitação.

Solicitação	Quantidade	%
Vistoria dengue	4335	34,13%
Socorro à animal doméstico	3177	25,01%
Adoção de animal doméstico	2174	17,11%
PROCON	1091	8,59%
Castração de animais	953	7,50%
Recolhimento de animal agressivo	291	2,29%
Troca de unidade escolar	239	1,88%
Outros	443	3,49%
Total	**12.703**	**100,0%**

Detalhamento de Denúncia

O gráfico a seguir apresenta os assuntos mais mencionados em "Denúncia".



Denúncia	Quantidade	%
Fiscalização de posturas	6867	56,08%
Fiscalização ambiental	2393	19,54%
Denúncia contra servidor	1163	9,50%
Infração de trânsito	777	6,34%
Condições sanitárias	519	4,24%
Serviço terceirizado	459	3,75%
Outros	68	0,56%
Total	**12.246**	**100,0%**

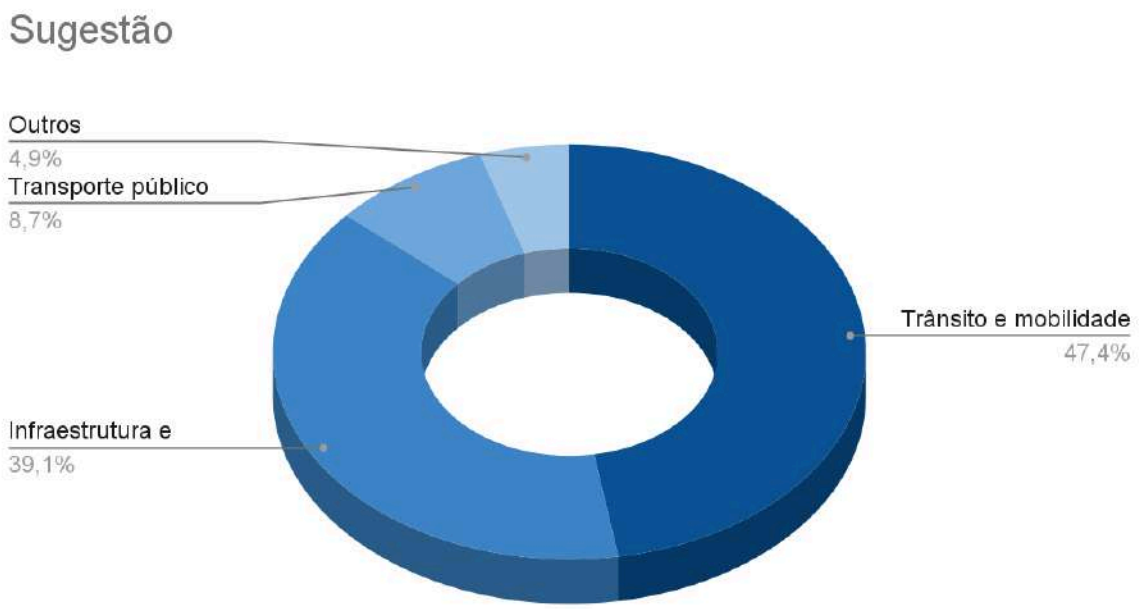
Em manifestações do tipo denúncia, observa-se que a maior parte dos registros está relacionada à fiscalização de posturas, nas quais os cidadãos relatam supostas infrações, como irregularidades em construções, falta de asseio em imóveis, ausência de drenagem, funcionamento de estabelecimentos sem alvará de localização, entre outros. Já as denúncias de fiscalização ambiental abrangem casos como poluição sonora, atmosférica, do solo ou hídrica, além de situações como corte ilegal de árvores (desmatamento) e maus-tratos a animais. As manifestações relacionadas a denúncia contra servidores dizem respeito à insatisfação dos usuários com o atendimento recebido, apontando condutas como negligência ou grosseria. Quanto às infrações de trânsito, a maioria das denúncias envolve estacionamento irregular em áreas públicas.

Assuntos mais mencionados em Fiscalização de Posturas.

Denúncia- Fiscalização de posturas	Quantidade	%
Vegetação em terreno particular	1.470	21,41%
Maus tratos à animais	1.382	20,13%
Alvará de obras	1.028	14,97%
Alvará de localização	480	6,99%
Calçada obstruída	450	6,55%
Criação irregular de animais	408	5,94%
Calçada mal conservada	347	5,05%
Outros	1.302	18,96%
Total	**6.867**	**100,0%**

Detalhamento de Sugestão

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



Sugestão	Quantidade	%
Trânsito e mobilidade	2.624	47,36%

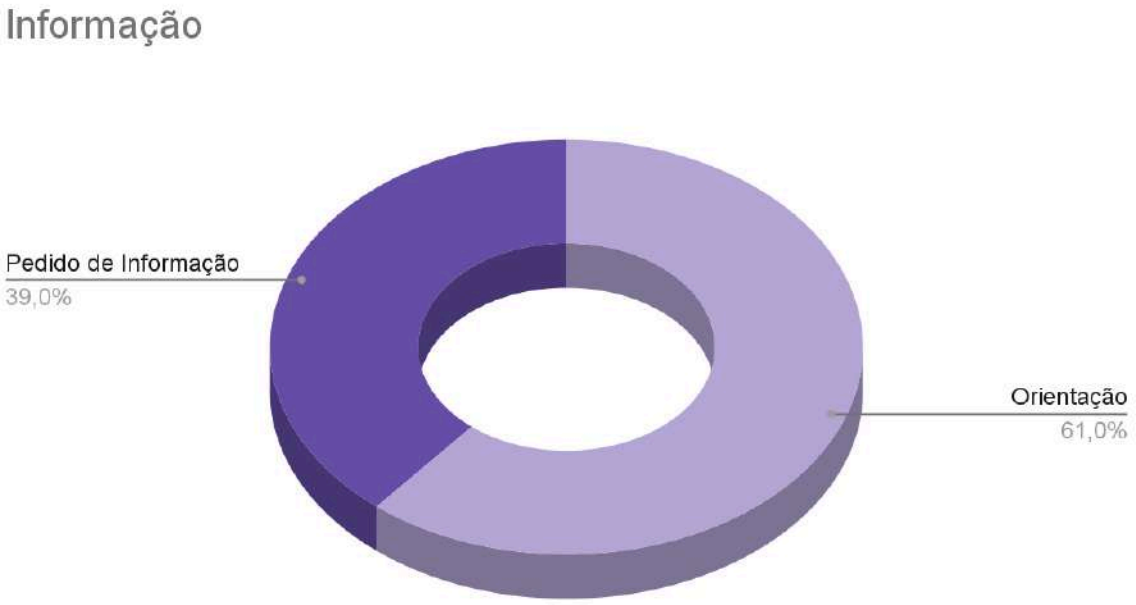
Infraestrutura e zeladoria	2.165	39,08%
Transporte público	480	8,66%
Outros	271	4,89%
Total	**5.540**	**100,0%**

No setor de **trânsito e mobilidade**, os cidadãos apresentam sugestões para alterações no sentido de vias, instalação de placas de sinalização, lombadas, faixas de pedestres, semáforos e outras medidas que, na percepção dos proponentes, podem melhorar a fluidez do trânsito e trazer benefícios aos pedestres e motoristas. A área de **infraestrutura e zeladoria** abrange propostas relacionadas à criação ou melhoria de estruturas como a pavimentação de vias, corte e poda de árvores, implantação de nova boca de lobo, entre outras ações. Por sua vez, em relação ao **transporte público**, as sugestões geralmente envolvem pedidos de aumento da frota de veículos que faz determinada linha e alterações nos itinerários existentes.

É importante esclarecer que toda proposta que demanda estudo de viabilidade por parte da Administração Pública, seja para implantação ou inovação (mesmo quando percebida como uma "reclamação"), é classificada como "sugestão". Por exemplo, uma manifestação em tom de "exigência" para a implantação de uma faixa de pedestres, ainda que pareça a solução ideal para o solicitante, precisa ser analisada tecnicamente pela Administração Pública Municipal quanto à sua viabilidade, podendo ser considerada adequada ou não.

Detalhamento de Informação

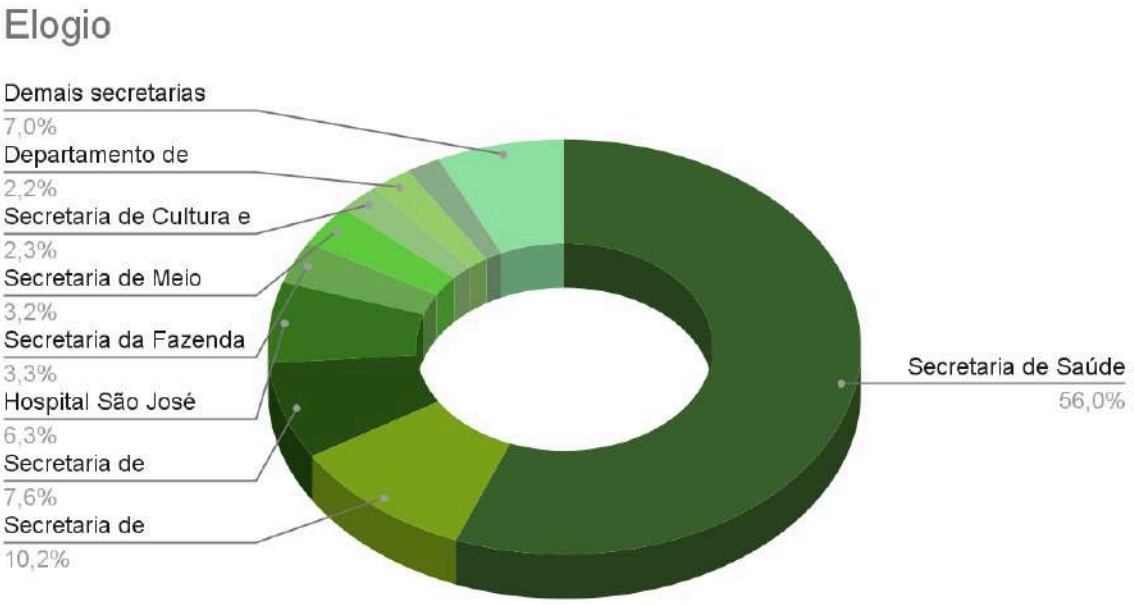
No gráfico a seguir apresentamos o quantitativo de orientações e de Pedidos de Informação registrados no período. **Orientação** engloba dúvidas corriqueiras como perguntar sobre procedimentos, horário de funcionamento de unidades, endereços de unidades entre outras coisas. **Pedidos de Informação** 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.



Informação	Quantidade	%
Orientação	3.581	61,05%
Pedido de Informação	2.285	38,95%
Total	**5.866**	**100,0%**

Detalhamento de Elogio

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



Elogio - Servidor/Serviço	Quantidade	%
Secretaria de Saúde	657	55,96%
Secretaria de Infraestrutura	120	10,22%
Secretaria de Educação	89	7,58%
Hospital São José	74	6,30%
Secretaria da Fazenda	39	3,32%
Secretaria de Meio Ambiente	38	3,24%
Secretaria de Cultura e Turismo	27	2,30%
Departamento de Trânsito	26	2,21%
Secretaria de Assistência Social	22	1,87%
Demais secretarias	82	6,98%
Total	**1.174**	**100,0%**

O termo **elogio** é empregado quando o agente classificador identifica um tom de agradecimento ou reconhecimento na manifestação. Isso pode ocorrer em situações como a prestação de um serviço considerado "bem executado", a implementação de um processo que, na percepção do manifestante, facilitou e aprimorou algo anteriormente realizado de maneira distinta, ou ainda em casos de conduta de um servidor que supera as expectativas do usuário.

Processos "Atendimento ao Cidadão" por órgão

A tabela abaixo apresenta a quantidade e a proporção de processos dos tipos "Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria" e "Pedido de Informação" direcionados a cada órgão. O indicador considera como métrica apenas o primeiro despacho do processo, ou seja, tramitações posteriores ao primeiro encaminhamento não são contabilizadas.

Na tabela, os processos listados no campo "Sem encaminhamento" correspondem àqueles classificados de forma equivocada (erro), processos que foram respondidos pela Ouvidoria (formulário errado, pedido de cancelamento, sugestões, entre outros).

Órgão	Quantidade	% do Total
Secretaria de Infraestrutura Urbana – SEINFRA	22.100	28,46%
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente – SAMA	19.254	24,80%
Secretaria da Saúde – SES	11.997	15,45%
Incompleta	4.741	6,11%
Departamento de Trânsito de Joinville – DETRANS	4.629	6,42%
Secretaria de Educação – SED	3.137	4,04%
Duplicidade	2.433	3,23%
Não compete	1.382	1,78%
Secretaria de Governo – SEGOV	1.121	1,44%
Hospital Municipal São José – HMSJ	1.060	1,36%
Secretaria da Fazenda – SEFAZ	1.213	1,56%
Sem encaminhamento	876	1,13%
Controladoria-Geral do Município CGM	726	0,93%
Secretaria de Assistência Social – SAS	566	0,73%
Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP	583	0,75%
Secretaria de Pesquisa e Planejamento Urbano – SEPUR	454	0,58%
Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública – SEPROT	361	0,46%
Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT	314	0,40%
Secretaria de Administração e Planejamento – SAP	307	0,40%
Secretaria de Esportes – SESPORTE	207	0,27%
Secretaria de Habitação – SEHAB	59	0,08%
Secretaria de Comunicação – SECOM	52	0,07%

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação - SDE	51	0,07%
Gabinete do Prefeito – GAP	9	0,01%
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – IPREVILLE	11	0,01%
Procuradoria-Geral do Município – PGM	14	0,02%
Total	**77.657**	**100,0%**

III - Análise dos pontos recorrentes

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

Os órgãos responsáveis por atividades e serviços que impactam muitas pessoas, como obras de pavimentação, manutenção de vias e iluminação pública (SEINFRA), são os mais procurados pela população devido à relevância direta de suas ações no dia a dia dos cidadãos. Fiscalizações e emissões de licenças e autorizações para empresas e comércios (SAMA), além de atendimento em postos de saúde, pronto atendimento (P.As), hospital, campanhas de vacinação (SES), seguem a mesma linha. Em 2024 SEINFRA, SAMA e SES receberam 68,7% das manifestações registradas na Ouvidoria.

IV - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

Mapeamento de necessidades: A Prefeitura de Joinville realiza o monitoramento das demandas apresentadas pelos cidadãos por meio de relatórios semanais elaborados pela Unidade de Ouvidoria. Essa prática permite identificar as necessidades da população e realizar diagnósticos para embasar ações e políticas públicas. **Capacitação de servidores:** Reconhecendo que a capacitação é essencial para melhorar a qualidade dos serviços, a Prefeitura desenvolveu programas como o Uniservir e a Exposervir. Essas iniciativas promovem o compartilhamento de conhecimento e buscam o constante desenvolvimento profissional dos servidores públicos. **Digitalização de serviços:** Para facilitar o acesso aos serviços e simplificar a vida dos cidadãos, a Prefeitura oferece canais digitais. O Aplicativo Joinville Fácil, por exemplo, possibilitou que a Ouvidoria recebesse mais de 20 mil manifestações em 2024, representando 26% do total de interações registradas no período. **Comunicação ativa:** Além do site oficial, onde a Carta de Serviços é publicada e constantemente atualizada, a Prefeitura utiliza redes sociais para informar a população sobre obras, alterações no trânsito, eventos culturais, inscrições, alertas da Defesa Civil e outros assuntos de interesse público.

A Ouvidoria é comprometida com a qualidade e eficiência na prestação de seus serviços, assegurando o direito dos cidadãos de se manifestarem e de receberem parecer em seus registros. Por meio do Retorno Programado, é estabelecido um prazo para que a secretaria responsável responda o processo e o devolva à Ouvidoria, que então realiza a devolutiva ao cidadão. Esse método é eficaz e auxilia as secretarias no cumprimento dos prazos legais. Para as manifestações que não são respondidas dentro do prazo estipulado, a Unidade de Ouvidoria realiza acompanhamento, apontando os processos de cada secretaria.

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

a) Dos 77.657 processos registrados no período, 74.977 (96,5%) constam respondidos em 31/01/2025 e, desses, 72.218 foram respondidos no prazo igual ou menor que 20 dias. Constam 2.680 (4,3%) processos como “em aberto”.

Situação	**Quantidade**	**%**
Respondido	74.977	96,55%
Em aberto	2.680	3,45%
Total	**77.657**	**100,0%**

Importante frisar que "Respondido" é a classificação atribuída pelo servidor quando a secretaria competente emite um parecer sobre a manifestação. No entanto, determinar se o conteúdo desse parecer atende exatamente – ou em que grau se aproxima – da demanda do usuário é algo difícil/subjetivo. Assim, o que a Administração Pública considera como respondido (seja resolvido ou, pelo menos, esclarecido) pode não corresponder à solução esperada pelo manifestante.

Para esclarecimentos, críticas ou sugestões a este relatório, registrar manifestação.

Atenciosamente,
Simone Sales da Silva
Coordenadora de Ouvidoria