



RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2025



Prefeitura de
Joinville

COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA
PREFEITURA DE JOINVILLE
UNIDADE DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Prefeitura de Joinville atua como um canal essencial de participação social, permitindo que os cidadãos registrem suas manifestações — sejam elas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informação ou elogios — relacionadas aos serviços públicos, atividades administrativas e condutas de agentes públicos. Esse canal é fundamental para garantir a escuta ativa da administração municipal, promovendo o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população.

As manifestações são recebidas por diferentes meios, incluindo o aplicativo [Joinville Fácil](#), o [Formulário de Ouvidoria](#), atendimento presencial, correspondência e o canal telefônico 156. O presente relatório baseia-se nos dados coletados entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

Os processos “Atendimento ao Cidadão – Ouvidoria” e “Atendimento ao Cidadão – Pedido de Informação” são regulamentados pela [Instrução Normativa Conjunta SEI nº 157/2022](#), aprovada pelo [Decreto nº 50.880, de 04 de outubro de 2022](#).

Os tópicos a seguir têm como objetivo atender ao disposto na [Lei nº 13.460/2017, Art. 15](#) sendo apresentados de forma padronizada.

I - Número de manifestações recebidas no ano anterior

Durante o período analisado, foram registrados **75.577 processos** do tipo "Atendimento ao Cidadão", o que demonstra a expressiva participação dos municípios nos canais de comunicação disponibilizados pela Prefeitura.

II - Motivos das manifestações

Os cidadãos que procuraram a Ouvidoria apresentaram diferentes tipos de manifestações, conforme a natureza de suas demandas. São tipos de manifestação:

"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.

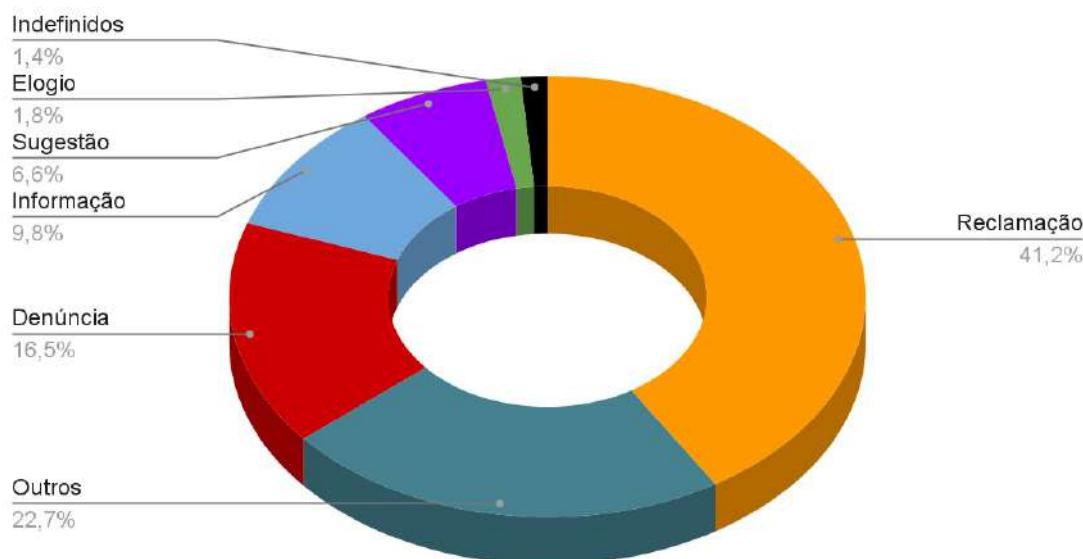
"Sugestão" abrange manifestações que propõem implantação ou qualificação em serviços a usuários ou em atividades administrativas. Pode-se entender como algo que se deseja acima de um limite estabelecido ou esperado.

"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).

O gráfico a seguir demonstra, de forma visual e comparativa, o volume de manifestações conforme sua classificação por tipo de processo.

Manifestações por tipo



| Tipo | Quantidade | % |
|--------------|---------------|---------------|
| Reclamação | 31113 | 41,17% |
| Outros | 17157 | 22,70% |
| Denúncia | 12495 | 16,53% |
| Informação | 7439 | 9,84% |
| Sugestão | 5016 | 6,64% |
| Elogio | 1332 | 1,76% |
| Indefinidos | 1025 | 1,36% |
| Total | 75.577 | 100,0% |

Detalhamento de Reclamação

A análise a seguir apresenta os macro assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria. As demandas relacionadas à **infraestrutura e zeladoria** concentram-se, em sua maioria, em apontamentos sobre a **qualidade das vias públicas, falta de iluminação, limpeza urbana e problemas de drenagem**, entre outros aspectos que impactam diretamente o cotidiano da população. No âmbito da **saúde**, predominam reclamações referentes à **demora em procedimentos**, como consultas e cirurgias, **dificuldade de contato telefônico e falta de insumos**, incluindo medicamentos e materiais diversos. No setor da **educação**, destacam-se



manifestações sobre a **falta de vagas, discordância quanto a procedimentos administrativos, condições estruturais das unidades e escassez de professores**.

Em **trânsito e mobilidade**, as demandas mais recorrentes tratam de **falhas na sinalização viária**, especialmente relacionadas à **pintura de faixas, instalação de placas e manutenção de semáforos**. Já as manifestações relativas à **tributação** referem-se, em grande parte, a **dificuldades de acesso ao carnê de IPTU**, tanto por ausência de envio quanto por falta de orientação para o acesso eletrônico.

Quanto aos **serviços e processos da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (SAMA)**, as reclamações concentram-se principalmente em **questões de manutenção de praças e parques**, além de queixas sobre **demora no retorno das demandas**. Por fim, as manifestações relacionadas à **assistência social** abordam o funcionamento dos **serviços destinados à população em situação de vulnerabilidade**, como **distribuição de cestas básicas, abordagem social em vias públicas e operações do restaurante popular**, evidenciando a relevância e a sensibilidade dessa área no atendimento às necessidades da comunidade.

| Reclamação | Quantidade | % |
|----------------------------|---------------|---------------|
| Infraestrutura e Zeladoria | 19397 | 62,34% |
| Saúde | 7255 | 23,32% |
| Educação | 2018 | 6,49% |
| Trânsito e Mobilidade | 1422 | 4,57% |
| Tributação | 274 | 0,88% |
| Serviço/Processo SAMA | 252 | 0,81% |
| Assistência Social | 97 | 0,31% |
| Outros assuntos | 398 | 1,28% |
| Total | 31.113 | 100,0% |

A seguir, apresenta-se a tabela com o quantitativo dos assuntos mais recorrentes nas manifestações do tipo reclamação, evidenciando os temas que concentraram maior número de registros por parte dos cidadãos.

| Assuntos mais mencionados em reclamação | Quantidade | % |
|-----------------------------------------|------------|--------|
| Troca de lâmpada | 7803 | 25,08% |
| Manutenção em asfalto | 2991 | 9,61% |

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| Manutenção em boca de lobo | 2413 | 7,76% |
| Patrolamento/saibramento de via | 1768 | 5,68% |
| Qualidade do serviço/processo - SES | 1459 | 4,69% |
| Demora em consulta especializada | 1269 | 4,08% |
| Manutenção de erosão | 902 | 2,90% |
| Manutenção em sinalização (placas) | 653 | 2,10% |
| Qualidade do serviço/processo - SED | 571 | 1,84% |
| Falha na coleta de lixo orgânico | 519 | 1,67% |
| Outros assuntos | 10765 | 34,60% |
| Total | 31.113 | 100,0% |

Detalhamento de Outros

A classificação “Outros” é aplicada às manifestações que não podem ser devidamente encaminhadas em razão de **informações insuficientes**, **registros duplicados** ou por tratarem de **assuntos fora da competência da Prefeitura de Joinville**, como demandas relacionadas ao **Hospital Regional**, **escolas estaduais** ou à **Maternidade Darcy Vargas**, entre outros. Além disso, essa categoria abrange **solicitações diversas**, como **socorro a animais feridos ou doentes**, **vistorias relacionadas a zoonoses** (focos de dengue, caracóis, morcegos e pombos) e manifestações direcionadas ao **Procon**. Também são incluídas nessa classificação as **manifestações imprecisas**, cujo conteúdo não permite um enquadramento adequado em temas específicos.

A tabela a seguir apresenta o **quantitativo dos assuntos mais recorrentes** entre as manifestações classificadas nesta categoria.

| Assuntos mais mencionados em Outros | Quantidade | % |
|-------------------------------------|------------|--------|
| Incompleta | 4708 | 27,44% |
| Socorro a animal ferido | 3285 | 19,15% |
| Duplicidade | 2242 | 13,07% |
| Não Compete | 1715 | 10,00% |
| Procon | 1209 | 7,05% |
| Vistoria Dengue | 981 | 5,72% |

| | | |
|----------------------------------|--------------|---------------|
| | | |
| Castração de animal doméstico | 596 | 3,47% |
| Recolhimento de animal agressivo | 270 | 1,57% |
| Serviços Seprot - indefinido | 269 | 1,57% |
| Vistoria zoonoses | 231 | 1,35% |
| Indefinido | 1651 | 9,62% |
| Total | 17157 | 100,0% |

Detalhamento de Denúncia

Nas manifestações do tipo denúncia, observa-se que a maior parte dos registros está relacionada à fiscalização de posturas, em que os cidadãos relatam supostas infrações como irregularidades em construções, falta de asseio em imóveis, ausência de drenagem e funcionamento de estabelecimentos sem alvará de localização, entre outros. As denúncias de natureza ambiental abrangem ocorrências de poluição sonora, atmosférica, do solo e hídrica, bem como casos de corte ilegal de árvores (desmatamento) e maus-tratos a animais.

As manifestações que envolvem denúncia contra servidores públicos geralmente expressam insatisfação com o atendimento recebido, apontando condutas inadequadas, como negligência ou grosseria. No que se refere às infrações de trânsito, as principais denúncias tratam de estacionamento irregular em vias e áreas públicas.

A tabela a seguir apresenta o quantitativo dos assuntos mais recorrentes nas manifestações classificadas como “Denúncia”.

| Denúncia | Quantidade | % |
|--------------------------------------|------------|--------|
| Maus tratos a animais | 1614 | 12,92% |
| Falta de asseio em imóvel particular | 1478 | 11,83% |
| Poluição sonora | 1425 | 11,40% |
| Falta de alvará em obra | 1115 | 8,92% |
| Infração de trânsito | 672 | 5,38% |
| Criação irregular de animais | 510 | 4,08% |

| | | |
|---------------------------------------|--------------|---------------|
| Poluição atmosférica | 492 | 3,94% |
| Calçada obstruída | 463 | 3,71% |
| Alvará de localização e funcionamento | 460 | 3,68% |
| Calçada mal conservada | 370 | 2,96% |
| Outros | 3896 | 31,18% |
| Total | 12495 | 100,0% |

Detalhamento de Sugestão

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 Municipal quanto à sua viabilidade, podendo ser considerada adequada ou não.

A tabela a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Sugestão".

| Sugestão | Quantidade | % |
|--------------------------------------|------------|--------|
| Corte ou poda de árvore | 852 | 16,99% |
| Implantação de sinalização (placa) | 604 | 12,04% |
| Implantação de sinalização (pintura) | 389 | 7,76% |
| Implantação de lombada | 331 | 6,60% |
| Serviços/processos DETRANS | 239 | 4,76% |
| Serviços/processos SEINFRA | 212 | 4,23% |



| | | |
|--------------------------------------|-------------|---------------|
| Pavimentação de via | 197 | 3,93% |
| Serviços e Processos da SES | 190 | 3,79% |
| Aumentar frota de transporte público | 189 | 3,77% |
| Mudança no sentido viário | 143 | 2,85% |
| Outros | 1670 | 33,29% |
| Total | 5016 | 100,0% |

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 | 4664 | 62,70% |
| Pedido de Informação | 2775 | 37,30% |
| Total | 7439 | 100,0% |

Detalhamento de Elogio

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.

A tabela a seguir apresenta os motivos das manifestações mais mencionadas em "Elogio".

| Elogio - Servidor/Serviço | Quantidade | % |
|---------------------------|------------|--------|
| Secretaria de Saúde | 775 | 58,18% |
| Secretaria de Educação | 132 | 9,91% |

| | | |
|--------------------------------------------------|-------------|---------------|
| Hospital São José | 99 | 7,43% |
| Secretaria de Infraestrutura | 93 | 6,98% |
| Secretaria de Meio Ambiente | 38 | 2,85% |
| Secretaria da fazenda | 31 | 2,33% |
| Secretaria de Cultura e Turismo | 21 | 1,58% |
| Departamento de Trânsito | 20 | 1,50% |
| Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública | 19 | 1,43% |
| Demais secretarias | 104 | 7,81% |
| Total | 1332 | 100,0% |

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.

| Órgão | Quantidade | % do Total |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| Secretaria de Infraestrutura Urbana – SEINFRA | 21871 | 28,94% |
| Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente – SAMA | 17492 | 23,14% |
| Secretaria da Saúde – SES | 10428 | 13,80% |
| Departamento de Trânsito de Joinville – DETRANS | 4280 | 5,71% |
| Secretaria de Educação – SED | 3050 | 4,04% |
| Secretaria de Governo – SEGOV | 27 | 0,04% |
| Hospital Municipal São José – HMSJ | 1450 | 1,92% |
| Secretaria da Fazenda – SEFAZ | 1558 | 2,06% |
| Controladoria-Geral do Município CGM | 552 | 0,73% |
| Secretaria de Assistência Social – SAS | 519 | 0,69% |
| Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP | 543 | 0,72% |
| Secretaria de Pesquisa e Planejamento Urbano – SEPUR | 280 | 0,37% |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Secretaria de Proteção Civil e Segurança Pública – SEPROT | 771 | 1,02% |
| Secretaria de Cultura e Turismo – SECULT | 262 | 0,35% |
| Secretaria de Administração e Planejamento – SAP | 242 | 0,32% |
| Secretaria de Esportes – SESPORTE | 180 | 0,24% |
| Secretaria de Habitação – SEHAB | 105 | 0,14% |
| Secretaria de Comunicação – SECOM | 33 | 0,04% |
| Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação - SDE | 102 | 0,13% |
| Gabinete do Prefeito – GAP | 16 | 0,02% |
| Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Joinville – IPREVILLE | 17 | 0,02% |
| Procuradoria-Geral do Município – PGM | 1.231 | 1,63% |
| Incompleta, não compete, formulário errado, entre outros | 10.568 | 13,98% |
| Total | 75.577 | 100,0% |

III - Análise dos Pontos Recorrentes

A análise das manifestações por motivo e assuntos permite identificar com clareza os principais pontos recorrentes observados ao longo do período. Os órgãos que executam atividades e serviços de maior impacto direto na vida da população, como obras de pavimentação, manutenção de vias e iluminação pública, sob responsabilidade da Secretaria de Infraestrutura Urbana (SEINFRA), figuram entre os mais demandados pela Ouvidoria.

Da mesma forma, as ações de fiscalização e emissão de licenças conduzidas pela Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (SAMA), e os serviços de atendimento à saúde, realizados pela Secretaria de Saúde (SES) que incluem postos de saúde, prontos atendimentos, hospitais, etc., também concentram elevado volume de manifestações.

Em 2025, essas três secretarias (SEINFRA, SAMA e SES) responderam, em conjunto, por 65,7% de todas as manifestações registradas na Ouvidoria, evidenciando que os temas ligados à infraestrutura, meio ambiente e saúde pública continuam sendo os que mais concentram demandas e expectativas da sociedade. Essa concentração é

considerada natural e recorrente, uma vez que tais áreas correspondem a serviços essenciais e de alta visibilidade, refletindo diretamente na percepção da população.

IV - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

Mapeamento de necessidades: A Prefeitura de Joinville acompanha as demandas encaminhadas pelos cidadãos a partir de relatórios semanais produzidos pela Unidade de Ouvidoria. Esse acompanhamento possibilita a identificação das principais necessidades da população, bem como a realização de diagnósticos que subsidiam a definição e a implementação de ações específicas.

Capacitação de servidores: Promover o compartilhamento de conhecimento é um dos principais objetivos da Prefeitura de Joinville. Por meio de programas como a Uniservir e a Exposervir, o conhecimento é disseminado entre os próprios servidores e também por meio de convidados externos, que contribuem com a troca de experiências e a difusão de boas práticas, fortalecendo o desenvolvimento profissional e institucional.

Digitalização de serviços: Com o objetivo de ampliar o acesso aos serviços e tornar o atendimento mais ágil, a Prefeitura de Joinville disponibiliza canais digitais consolidados. Por meio do aplicativo Joinville Fácil, a Ouvidoria recebeu mais de 20 mil manifestações ao longo de 2025, demonstrando a efetividade e a adesão da população à ferramenta.

Comunicação ativa: Além do site oficial, no qual a Carta de Serviços é disponibilizada e atualizada periodicamente, a Prefeitura de Joinville utiliza as redes sociais como canais estratégicos de comunicação, divulgando informações sobre obras, mudanças no trânsito, eventos culturais, períodos de inscrição, alertas da Defesa Civil e outros temas de relevante interesse público. Atualmente, o perfil institucional da Prefeitura no Instagram conta com mais de 200 mil seguidores, ampliando o alcance e a efetividade da comunicação com a população.

A Ouvidoria atua de forma contínua para garantir transparência, agilidade e efetividade no atendimento às manifestações dos cidadãos, assegurando tanto o direito de manifestação quanto o retorno adequado aos registros apresentados. O procedimento de Retorno Programado organiza os fluxos internos ao definir prazos para resposta das secretarias responsáveis, possibilitando que as demandas sejam devidamente analisadas e posteriormente encaminhadas ao cidadão. Além disso, a Ouvidoria mantém o monitoramento das manifestações que extrapolam os prazos estabelecidos, promovendo o acompanhamento junto às secretarias e contribuindo para o cumprimento das normas legais e a melhoria dos processos administrativos.

Dos processos gerados, quanto à resposta, no período:

Dos processos gerados no período, observa-se que, do total de 75.577 registros, 71.958 (95,3%) encontram-se respondidos em 20/01, enquanto 3.619 processos (4,7%) permanecem em aberto, aguardando envio de parecer pelas secretarias responsáveis.

| Situação | Quantidade | % |
|--------------|---------------|---------------|
| Respondido | 71958 | 95,21% |
| Em aberto | 3619 | 4,79% |
| Total | 75.577 | 100,0% |

Cabe ressaltar que a classificação “Respondido” é atribuída pelo servidor responsável a partir da emissão de parecer formal pela secretaria competente acerca da manifestação registrada. Entretanto, a aferição quanto ao grau de atendimento desse parecer em relação às expectativas do cidadão envolve elementos subjetivos, de difícil mensuração objetiva. Assim, a manifestação é considerada respondida pela Ouvidoria quando há prestação de esclarecimento ou encaminhamento conclusivo, ainda que essa resposta não corresponda, necessariamente, à percepção de solução por parte do manifestante.

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

Atenciosamente,
Simone Sales da Silva
Coordenadora de Ouvidoria