



OUVIDORIA

Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos

Por: Cheila Carvalho dos Santos Oliveira

Relatório Descritivo — 80 manifestações (Ouvidoria Municipal)

Total de manifestações

80

Canais utilizados (total)

- OVI (portal): 39
- ZAP (WhatsApp): 39
- EMAIL: 1
- ATE (atendimento/protocolo): 1

Observações rápidas

- Itens relacionados a Saneamento (vazamentos, esgoto, despejo): 11
- Lotes sujos / vetores / limpeza / entulho: 16
- Tributos / IPTU / taxas: 9
- Saúde (atendimento/conduita/farmacêutico): 6

Tabela: Total de manifestações por canal

Canal	Total
OVI (portal)	39
WhatsApp (ZAP)	39
E-mail	1
Atendimento / Protocolo (ATE)	1
Total geral	80

Tabela: Taxa de resposta (informação não fornecida)

Observação: Não há dados de retorno/resposta nas manifestações fornecidas. Abaixo apresenta-se o formato de apresentação — preencher com dados reais quando disponíveis.

Indicador	Valor (exemplo/atual)
Total manifestações	80
Manifestações respondidas	Dados não fornecidos
Taxa de resposta (%)	Dados não fornecidos
Tempo médio de resposta	Dados não fornecidos

Tabela: Órgãos / setores acionados (classificação primária)

Órgão / Setor	Total de manifestações
Meio Ambiente / Posturas / Limpeza	16
Saneamento / Água / Esgoto	11
Tributos / Financeiro / IPTU / ISSQN	9
Fiscalização / Posturas / Fiscal	8
Saúde (atenção, conduta, tratamentos)	6
Obras / Urbanismo / Pavimentação	5
Trânsito / Segurança / Obstrução	4
Coleta de lixo / Serviços públicos	4
Protocolo / Ouvidoria / Atendimento	7
Recursos Humanos (RH)	3
Compras / Patrimônio	2
Assistência Social	2
Licenciamento / Alvarás	2
Iluminação Pública	1

Tabela: Demandas / manifestações por canal (matriz de cruzamento)

Assunto / Setor	OVI	ZAP	E-mail	ATE	Total
Saneamento (vazamento, esgoto, água)	6	5	0	0	11
Meio Ambiente / Lotes sujos / Entulho / Vetores	10	6	0	0	16
Tributos / IPTU / Taxas / ISSQN	0	9	0	0	9
Saúde (atend., conduta, hanseníase)	5	1	0	0	6
Obras / Urbanismo / Pavimentação	2	3	0	0	5
Trânsito / Obstrução / Quebra-molas	3	1	0	0	4
Coleta de lixo / serviços públicos	1	3	0	0	4
Fiscalização / Posturas	5	3	0	0	8
Protocolo / Ouvidoria / Acompanhamento	3	2	1	1	7
RH / concursos / estágios / ordens internas	0	3	0	0	3
Compras / Patrimônio	1	1	0	0	2
Assistência Social	2	0	0	0	2
Licenciamento / Alvarás	1	1	0	0	2
Iluminação Pública	1	0	0	0	1
Total	39	39	1	1	80

Tabela: Quantitativos por assunto agrupado

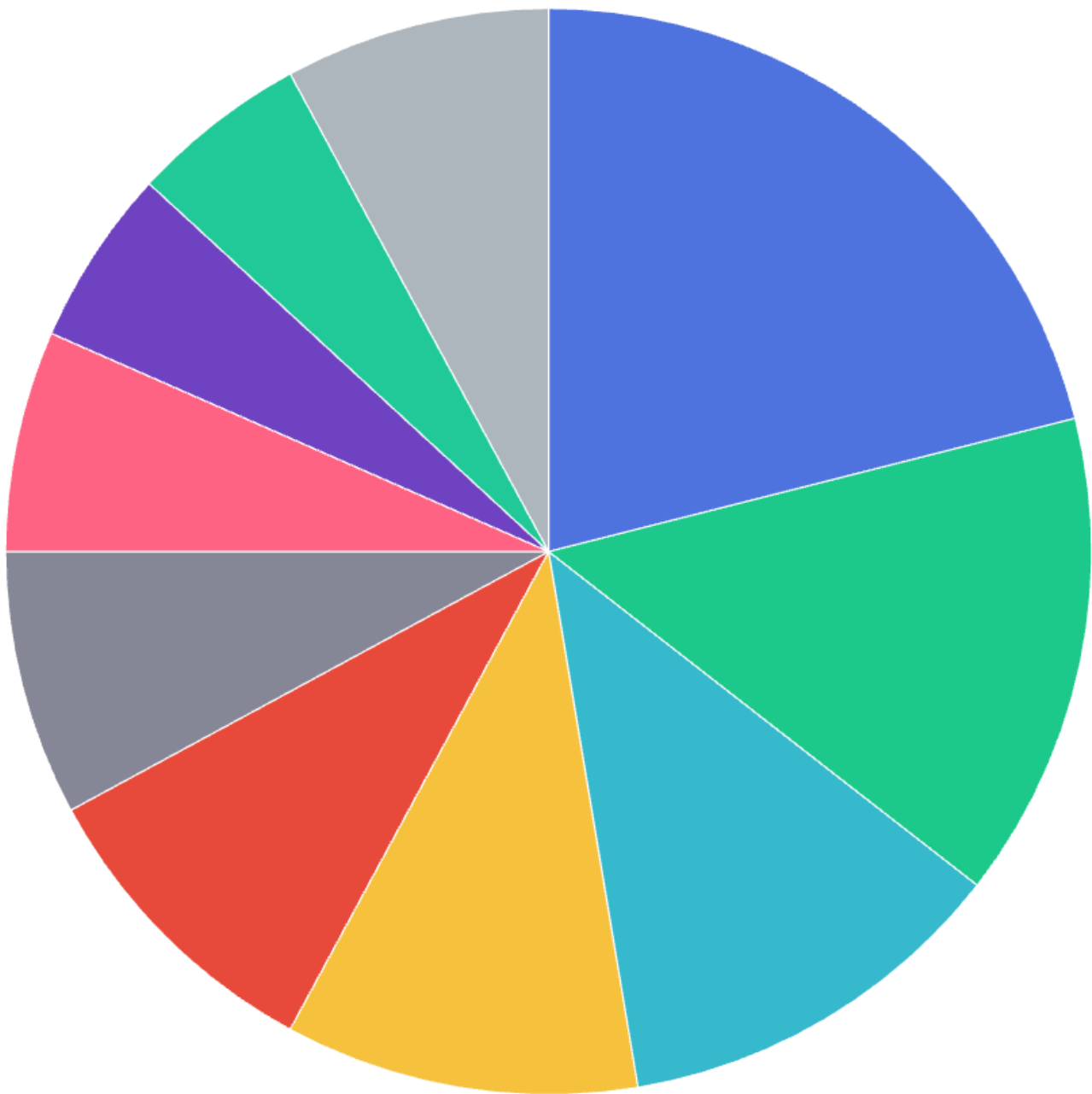
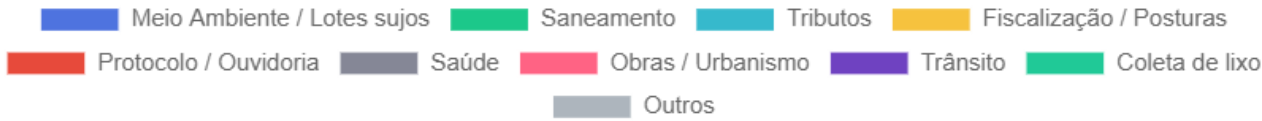
Assunto agrupado	Quantidade
Lotes sujos / Entulho / Vetores / limpeza pública	16
Saneamento / vazamentos / despejo de água servida	11

Assunto agrupado	Quantidade
Tributos / IPTU / notas / débitos	9
Fiscalização / irregularidades comerciais / posturas	8
Saúde / atendimento / conduta profissional	6
Obras / reparos / pavimentação / drenagem	5
Trânsito / obstrução / segurança viária	4
Coleta de lixo / interrupções	4
Protocolo / Ouvidoria / acompanhamento de protocolos	7
Outros (RH / Compras / Iluminação / Assistência)	6

Tabela: Quantitativos dos órgãos acionados (resumo)

Órgão / Setor	Quantidade
Meio Ambiente / Posturas	16
Saneamento / Água / Esgoto	11
Tributos / Financeiro	9
Fiscalização	8
Protocolo / Ouvidoria	7
Saúde	6
Obras / Urbanismo	5
Trânsito	4
Coleta de lixo	4
RH	3
Compras / Patrimônio	2
Assistência Social	2
Licenciamento / Alvarás	2
Iluminação Pública	1

Distribuição dos assuntos (gráfico em círculo)



Legenda (assuntos)

- Meio Ambiente / Lotes sujos (16)
- Saneamento (11)
- Tributos (9)
- Fiscalização / Posturas (8)
- Protocolo / Ouvidoria (7)
- Saúde (6)
- Obras / Urbanismo (5)
- Trânsito (4)
- Coleta de lixo (4)
- Outros (RH/Compras/Assistência/Iluminação) (6)

Análise e recomendações

- Maior volume de demandas concentra-se em Meio Ambiente / limpeza de lotes e questões de vetores (16), seguido por Saneamento (11) e Tributos (9). Recomenda-se priorizar operações de campo para lotes sujos e vazamentos de esgoto, por risco à saúde pública.
- Não foram disponibilizados dados de retorno / respostas; recomenda-se registrar status de atendimento/resposta em todas as entradas para cálculo de taxa de resposta e tempo médio de atendimento.
- Alta utilização do canal WhatsApp e portal OVI (cada um com 39 manifestações). Estratégia de atendimento deve contemplar ambos de forma equivalente (monitoramento 24/7 para WhatsApp e SLA para OVI).
- Encaminhar relatório resumido para os setores: Meio Ambiente, Saneamento, Obras, Tributos e Fiscalização com priorização das ocorrências que apontam risco à saúde (vazamentos, infestação de ratos, descarte irregular).

MIN
01/09/2025

MAX
31/12/2025

ST AUS
Todos

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
OVI14690	Vazamento de fossa e risco à saúde pública	18/12/2025 09:51	ABERTO	Denúncia	anônima

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
EMAIL14689	Pedido de acesso a documentos sobre aquisição de imóvel autorizada por lei municipal.	17/12/2025 05:15	ABERTO	Pedido de Informação	identificada
OVI14688	Denúncia de veículo abandonado obstruindo via pública e acesso à garagem.	16/12/2025 09:32	ABERTO	Denúncia	anônima
ZAP14687	Descarte de galhos/entulho em lotes de terceiros	10/12/2025 12:45	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
OVI14686	Reclamação sobre desorganização no agendamento e acompanhamento do tratamento de hanseníase.	16/12/2025 08:45	ABERTO	Crítica	anônima
OVI14684	Solicitação de informações sobre poços artesianos e sua interligação ao sistema de abastecimento de água.	10/12/2025 14:45	ABERTO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14683	Informações sobre taxas e valores para construção conforme normas.	05/12/2025 13:22	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14682	Lote sujo — solicitação de limpeza e notificação do responsável.	08/12/2025 08:20	ABERTO	Denúncia	anônima
OVI14663	Solicitação de informações sobre fortalecimento da gestão e fiscalização ambiental pública	03/12/2025 16:54	ABERTO	Pedido de Informação	anônima
OVI14662	Lote sujo com proliferação de animais peçonhentos e risco à comunidade	03/12/2025 10:18	ABERTO	Denúncia	anônima
ZAP14660	Solicitação de contato do RH	02/12/2025 09:32	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14659	Poluição sonora, odor e risco gerados por serralheria.	02/12/2025 12:05	ABERTO	Outro	anônima
OVI14658	Reclamação por notificação indevida de fiscal sem orientação prévia sobre fluxo de água atribuído injustamente ao morador.	02/12/2025 10:11	ABERTO	Crítica	anônima
ZAP14657	Problema ao emitir nota fiscal pelo site	02/12/2025 07:46	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14656	Reclamação sobre caminhão estacionado obstruindo via estreita e oferecendo risco à segurança.	28/11/2025 15:41	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14655	Denúncia de imóvel com mato alto e risco sanitário.	01/12/2025 09:49	ABERTO	Denúncia	identificada
ZAP14654	Reclamação de lançamento de água servida/vazamento — envio de vídeo e fotos para reavaliação.	28/11/2025 11:14	ABERTO	Reclamação	identificada
OVI14652	Limpeza urgente de lote vago por sujeira, mato e descarte irregular	28/11/2025 12:37	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14650	Água sendo despejada na rua.	27/11/2025 14:28	ABERTO	Reclamação	identificada
OVI14649	Solicitação de limpeza de terreno	27/11/2025 10:20	ABERTO	Denúncia	anônima
ZAP14648	Transferência de veículo arrematado — solicitação de ata de posse.	26/11/2025 13:02	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14647	Interrupção na coleta de lixo	26/11/2025 07:46	ABERTO	Reclamação	identificada

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
ZAP14646	Reclamação por atendimento desrespeitoso de funcionário no serviço de emissão de RG a pessoa cadeirante.	25/11/2025 11:34	ABERTO	Reclamação	identificada
OVI14645	Obstrução da comunicação visual e da via pública por estabelecimento vizinho sem autorização.	25/11/2025 09:51	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14644	Falta de água	24/11/2025 17:18	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14643	🗣️ Queremos saber porque estamos sem água no bairro Jardim das Americas	24/11/2025 17:40	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
ZAP14642	Denúncia de queima de lixo em imóvel próximo causando fumaça e problemas de saúde.	24/11/2025 08:13	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
OVI14641	Reparo urgente de rua por valeta e alagamento que invade residências	24/11/2025 08:26	ABERTO	Crítica	anônima
OVI14640	Cercamento indevido de área pública.	20/11/2025 18:32	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14639	Falta de iluminação pública	19/11/2025 07:45	ABERTO	Crítica	anônima
ZAP14638	Coleta de lixo irregular em rua sem saída e falta de iluminação pública.	17/11/2025 08:53	ABERTO	Reclamação	identificada
ZAP14637	Solicitação de relatório de fatura de água e pedido de contato do setor responsável.	17/11/2025 09:49	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14635	Denúncia de lote sujo	14/11/2025 09:44	RESOLVIDO	Crítica	anônima
ZAP14634	Solicitação de contato do departamento de ISSQN.	12/11/2025 08:34	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14633	Reclamação por atendimento ríspido no Cadastro Único/Bolsa Família e solicitação de providências.	07/11/2025 08:55	RESOLVIDO	Crítica	anônima
OVI14632	Reclamação sobre conduta inadequada de agente de saúde (quebra de confidencialidade e omissão de informações)	07/11/2025 08:45	ABERTO	Crítica	anônima
ZAP14631	Denúncia de construção irregular (obra sem projeto).	05/11/2025 10:10	RESOLVIDO	Crítica	anônima
ATE14630	Acompanhamento de protocolo	03/11/2025 21:15	ABERTO		anônima
ZAP14629	Orientação sobre protocolo de requerimento de ficha financeira de ex-servidora	31/10/2025 13:31	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14628	Assunto: Solicitação de contato com o setor tributário (Departamento Fiscal)	31/10/2025 13:19	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14627	Denúncia: venda irregular de bebidas alcoólicas sem alvará.	30/10/2025 10:16	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14626	🗣️ Construção invadindo uma parte da rua na dom Pedro entre a rua Ceará e av Luis Barbosa	24/10/2025 11:46	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14625	Vistoria em imóvel abandonado por acúmulo de entulho e vetores.	23/10/2025 10:33	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
ZAP14624	Fossa descoberta com mau cheiro e presença de larvas após obra de asfalto.	21/10/2025 09:46	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
OVI14623	Obra abandonada com risco à saúde pública (fezes de pombos e foco de dengue)	20/10/2025 13:06	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14622	Reclamação sobre obra de asfaltamento afetando residência	17/10/2025 06:59	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
ZAP14621	Endereço de entrega dos empenhos de computadores	16/10/2025 12:52	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14620	Obstrução de via pública por madeira empilhada e risco de queda.	15/10/2025 09:49	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14619	Alvará para eventos de atendimentos oftalmológicos e venda de óculos.	15/10/2025 07:32	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14618	Infestação de ratos e bichos peçonhentos causada por fábrica de ração	10/10/2025 09:38	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14617	Denúncia de profissional de saúde embriagada.	10/10/2025 08:16	ABERTO	Denúncia	anônima
ZAP14616	Substituição temporária de fiscal para evitar acúmulo de fiscalizações e notificações.	08/10/2025 07:57	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
ZAP14615	Obstrução da calçada por galhos, impedindo a circulação de pedestres.	02/10/2025 09:39	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
ZAP14614	Falta de fiscalização municipal do setor de posturas e meio ambiente e ausência de substituto durante férias.	02/10/2025 07:40	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
OVI14613	Vazamento de fossa séptica e lançamento de água servida por imóvel vizinho	02/10/2025 07:50	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14612	Reclamação: morador despeja água na rua, danificando o asfalto e causando buracos.	01/10/2025 08:40	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14610	Solicitação de 2ª via de boleto do IPTU.	30/09/2025 08:02	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14609	Vazamento de esgoto na rua causando mau cheiro e incômodo.	29/09/2025 11:15	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14608	Pedido de assistência social (cesta básica e remédios).	23/09/2025 12:44	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14607	Registro de ocorrência/solicitação com endereço e anexos (foto e vídeo).	22/09/2025 14:12	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
OVI14606	Pedido de instalação de quebra-molas por tráfego em alta velocidade e risco à segurança.	22/09/2025 10:08	RESOLVIDO	Outro	anônima
ZAP14605	Dispensa de licença ambiental para empresa de comércio de alimentos	22/09/2025 09:10	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14604	Demora no atendimento médico e descaso.	19/09/2025 20:52	ABERTO	Crítica	anônima
ZAP14603	Atualização de inscrição municipal e licenciamento	18/09/2025 14:19	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14602	Reclamação de cheiro/fumaça de tinta de serralheria afetando residência — pedido de fiscalização.	18/09/2025 08:55	RESOLVIDO	Denúncia	identificada

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
OVI14601	Falha na coleta de lixo	17/09/2025 12:34	ABERTO	Denúncia	anônima
OVI14600	Descarte irregular de água servida por vizinho em via pública	11/09/2025 09:43	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14599	Descarte irregular de lixo com risco de incêndio e danos à saúde e animais	10/09/2025 09:36	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14598	Encaminhamento ao setor de tributos	10/09/2025 08:30	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14597	🗣 Qual o prazo para resposta as solicitações pedidas?	10/09/2025 08:25	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
ZAP14596	Parcelamento do IPTU	09/09/2025 13:38	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14595	Consulta sobre o resultado de edital de seleção de estágios.	08/09/2025 11:55	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14594	🗣 Como faço para acompanhar minha manifestação, caso perca o numero de protocolo?	08/09/2025 09:53	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14593	🗣 Como posso entrar em contato com o prefeito para tratar de um assunto? Existe algum protocolo?	08/09/2025 09:46	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
ZAP14592	Solicitação de andamento de viabilidade vinculada ao setor de tributos.	05/09/2025 10:23	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14591	Solicitação de números de WhatsApp da Secretaria de Saúde.	04/09/2025 12:10	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14590	O assunto da conversa é a solicitação de retirada de entulho de poda de árvore deixado em frente a uma residência, discutindo de quem é a responsabilidade pelo recolhimento.	04/09/2025 10:06	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
OVI14589	Ocupação irregular de lote público com criação de animais e incômodo à vizinhança.	02/09/2025 08:55	RESOLVIDO	Denúncia	identificada

78 registros

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	28	35.90 %
Pedido de Informação	27	34.62 %
Reclamação	11	14.10 %
Crítica	9	11.54 %
Outro	2	2.56 %
SEM	1	1.28 %

Tipo	Quantidade	Percentual
OVI (Registro de manifestações pela plataforma online da Ouvidoria.)	34	43.59 %
EMAIL (Atendimento por e-mail com envio e recebimento de documentos.)	1	1.28 %
ZAP (Atendimento rápido via WhatsApp institucional.)	42	53.85 %

Tipo	Quantidade	Percentual
ATE (Atendimento direcionado ao servidor publico. (não relacionado a ouvidoria).)	1	1.28 %



PREFEITURA DE SÃO JOSE DOS QUATRO MARCOS
AVENIDA DR. GUILHERME PINTO CARDOSO, Nº 539- CENTRO
SAO JOSE DOS QUATRO MARCOS - MT - CEP: 78.285-000
FONE: (65) 32512110 - CNPJ: 15.024.029/0001-80



CÓDIGO DE ACESSO
8DBFCC35FF7A43DCB3648197BAA859C2

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

✓ Assinante: CHEILA CARVALHO DOS SANTOS DE OLIVEIRA em 09/01/2026 10:24:26
CPF:***.***-031-83
Certificadora: PREFEITURA DE SAO JOSE DOS QUATRO MARCOS - CA

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://saojosedosquatromarcos.flowdocs.com.br:2083/public/assinaturas/8DBFCC35FF7A43DCB3648197BAA859C2>