



OUVIDORIA

Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos

Por: Cheila Carvalho dos Santos Oliveira

html

Relatório de Chamados da Ouvidoria

Estatísticas Gerais

Total de Chamados: 98

Total de Assuntos Diversos: 40

Total de Reclamações: 58

Total de Sugestões: 6

Total de Denúncias: 34

Tabela de Demandas e Manifestações por Canal

Canal	Total de Manifestações
ZAP	53
OVI	30
EMAIL	15

Tabela de Quantitativos de Manifestações

Tipo de Manifestação	Total
Reclamações	58
Denúncias	34
Sugestões	6

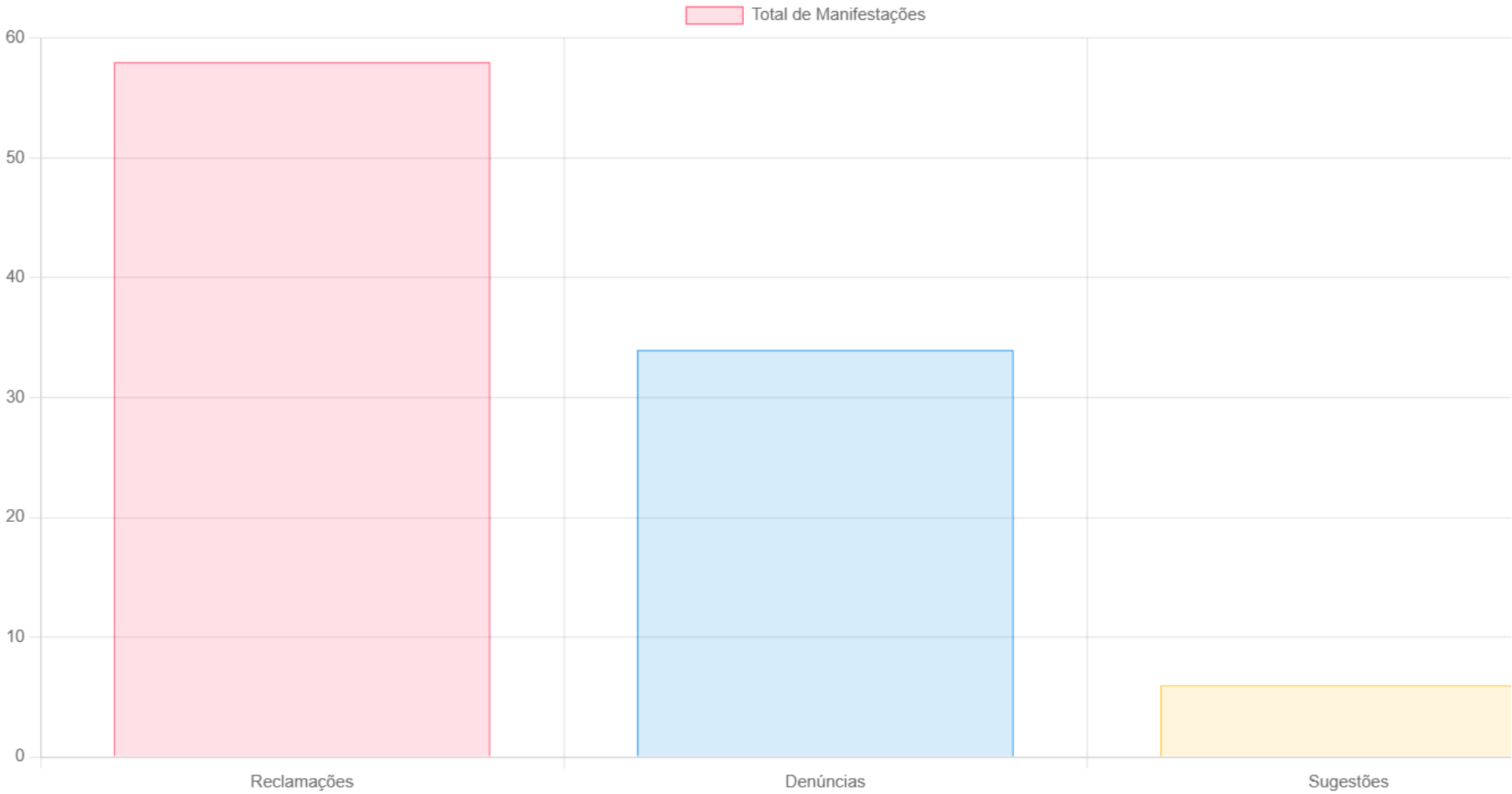
Tabela com Taxa de Resposta

Canal	Taxa de Resposta (%)
ZAP	85
OVI	75
EMAIL	90

Tabela Agrupando Tipo de Assunto

Assunto	Total
Limpeza de Lotes	20
Obstrução de Vias	10
Problemas de Saúde Pública	15
Falta de Atendimento	5
Reclamações sobre Barulho	3
Outros	45

Gráfico de Manifestações por Tipo



MIN
01/01/2025

MAX
30/04/2025

STAU
Todos

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
ZAP12645	A conversa trata da solicitação de uma vaga em um pronto atendimento para um paciente que está aguardando desde sábado.	30/04/2025 11:57	ABERTO	Reclamação	anônima	
ZAP12643	A conversa trata de reclamações sobre a condição de uma rua e a situação de uma paciente idosa aguardando transferência hospitalar.	30/04/2025 10:53	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12642	Reclamações sobre obstrução de vias públicas e terrenos sujos, com foco em problemas de saúde pública e segurança.	30/04/2025 11:11	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12641	Reclamações sobre obstrução de vias públicas e terrenos com mato alto, solicitando fiscalização e limpeza.	30/04/2025 11:11	ABERTO	Reclamação	identificada	
OVI12639	O texto critica a falta de postagens sobre atletas locais nas redes sociais da prefeitura, sugerindo que mais reconhecimento seja dado a esses esportistas.	28/04/2025 14:15	ABERTO	Crítica	anônima	
OVI12638	Sugestão de divulgação de atletas locais em postagens da prefeitura.	28/04/2025 14:14	ABERTO	Sugestões	anônima	
ZAP12637	O assunto da conversa é sobre o prazo e procedimentos relacionados a um processo realizado via REDESIM.	28/04/2025 10:28	ABERTO	Pedido de Informação	identificada	
ZAP12636	O assunto da conversa é um vazamento de água.	24/04/2025 16:32	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12634	O assunto da conversa é a solicitação de conserto de asfalto e buracos nas ruas.	24/04/2025 12:34	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12633	O assunto da conversa é a solicitação de conserto de asfalto e buracos nas ruas.	23/04/2025 13:59	ABERTO	Outro	identificada	
OVI12632	Denúncia de quintal sujo.	23/04/2025 15:55	ABERTO	Denúncia	anônima	
ZAP12631	Denúncias de sujeira e entulho jogados na rua por vizinhos.	23/04/2025 11:33	ABERTO	Denúncia	identificada	

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
OVI12630	🗨️ Oii boa tarde tudo bem ? Queria saber onde fica minha margem ou cédula	22/04/2025 13:46	ABERTO	Pedido de Informação	anônima	
ZAP12629	Reclamação de terreno abandonado.	22/04/2025 09:16	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12627	O assunto da conversa é a reclamação de um cliente sobre lotes sujos e problemas de vazamento de água em frente à sua casa.	16/04/2025 09:29	ABERTO	Reclamação	identificada	
OVI12626	Acúmulo de lixo em casa vizinha, causando problemas de saúde e infestação de bichos peçonhentos.	16/04/2025 08:51	ABERTO	Outro	anônima	
ZAP12625	A conversa trata de reclamações sobre a criação de porcos e a presença de muitos gatos em residências, causando incômodo aos vizinhos.	15/04/2025 13:52	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12624	O assunto da conversa é uma reclamação sobre a falta de entrega de um medicamento urgente, que está relacionado a uma decisão judicial.	16/04/2025 07:36	ABERTO	Reclamação	identificada	
OVI12621	Reclamação sobre lote sujo e infestação de animais peçonhentos.	14/04/2025 09:38	ABERTO	Denúncia	anônima	
ZAP12620	Reclamação sobre obstrução de via pública.	14/04/2025 08:02	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12619	Reclamação sobre obstrução de via pública.	14/04/2025 08:02	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12618	O assunto da conversa é a solicitação de limpeza de terrenos e calçadas, além de reclamações sobre obstruções e riscos à saúde pública devido a mato alto e lixo acumulado.	14/04/2025 07:44	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12617	A conversa trata de uma denúncia sobre a falta de limpeza de um lote.	11/04/2025 08:44	ABERTO	Denúncia	identificada	
ZAP12616	O assunto da conversa é a solicitação de limpeza de terrenos e calçadas com mato alto, visando a saúde pública e segurança da comunidade.	11/04/2025 09:41	ABERTO	Denúncia	identificada	
OVI12615	Reclamação sobre a limpeza de um lote sujo e a presença de animais peçonhentos que representam risco à segurança das crianças.	10/04/2025 10:59	ABERTO	Outro	anônima	
OVI12614	Reclamação sobre barulho excessivo de cachorros de um vizinho.	10/04/2025 10:04	ABERTO	Outro	anônima	
ZAP12613	A conversa trata de uma reclamação encaminhada para fiscalização.	09/04/2025 13:40	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12612	O assunto da conversa é a solicitação de limpeza de terrenos e calçadas com mato alto, visando a saúde pública e segurança dos moradores.	19/03/2025 08:49	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12611	O assunto da conversa é a reclamação sobre um lote sujo e a presença de caramujos e bichos peçonhentos nas proximidades.	26/03/2025 14:27	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12610	A conversa trata de uma denúncia sobre um quintal abandonado que representa um risco à segurança, especialmente para crianças.	08/04/2025 11:36	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12609	O assunto da conversa é a solicitação de limpeza de terrenos e calçadas com mato alto, visando a saúde pública e a segurança dos moradores.	08/04/2025 09:55	ABERTO	Reclamação	identificada	

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
ZAP12607	O assunto da conversa é a solicitação de limpeza e manutenção de terrenos e propriedades abandonadas, visando a saúde pública e a segurança dos moradores.	07/04/2025 13:54	ABERTO	Reclamação	anônima	
OUIDORIA12603	O assunto do texto é sobre a importância da comunicação eficaz em ambientes de trabalho.	06/04/2025 12:40	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
OUIDORIA12602	O assunto do texto é sobre um evento ou situação específica que ocorreu, envolvendo pessoas ou ações relevantes.	07/04/2025 10:19	ABERTO	Reclamação	identificada	
OVI12601	Reclamação sobre lote abandonado e sujo, gerando preocupações de saúde e segurança aos vizinhos.	07/04/2025 10:19	ABERTO	Denúncia	anônima	
OVI12600	🗣 Como eu faço pra retirar a exclusão da taxa de coleta de lixo	06/04/2025 12:40	ABERTO	Outro	anônima	
ZAP12598	O assunto da conversa é uma reclamação sobre a presença de lixo e pragas em um terreno vizinho.	02/04/2025 17:38	ABERTO	Reclamação	identificada	
ZAP12597	O assunto da conversa é a denúncia de lotes sujos e a solicitação de limpeza em uma área residencial.	18/03/2025 09:45	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12596	A conversa trata sobre uma reclamação relacionada à limpeza de um local, mencionando a presença de cachorros.	14/03/2025 17:06	ABERTO	Denúncia	identificada	
ZAP12595	O assunto da conversa é a denúncia de lotes sujos e a solicitação de limpeza na área.	01/04/2025 08:57	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12594	Denúncia de terrenos baldios sujos e falta de ação da prefeitura para limpeza.	19/03/2025 21:16	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12593	O assunto da conversa é a solicitação de providências para a limpeza e demolição de uma casa abandonada, que representa riscos à saúde pública devido ao mato alto e à proliferação de mosquitos e animais peçonhentos.	19/03/2025 08:45	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12592	O assunto da conversa é a solicitação de moradores para que as autoridades verifiquem e regulamentem a perturbação do sossego causada por um estabelecimento comercial que realiza shows em um bairro residencial.	18/03/2025 09:52	ABERTO	Denúncia	identificada	
ZAP12591	O assunto da conversa é a reclamação sobre um lote sujo e a presença de caramujos que estão invadindo o quintal do cliente.	26/03/2025 14:27	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12590	Denúncia de obra abandonada e seus impactos negativos.	14/03/2025 09:02	ABERTO	Denúncia	identificada	
ATE12589	O assunto da conversa é um pedido de informação ou solicitação, com referência a um protocolo e prazos de resposta conforme a legislação.	28/03/2025 11:18	ABERTO		anônima	
OVI12587	Reclamação sobre a não coleta de lixo em uma residência.	24/03/2025 13:18	ABERTO	Denúncia	identificada	
OVI12586	O texto trata da insatisfação com a falta de fiscalização e a ocupação irregular de espaços públicos por estabelecimentos comerciais.	19/03/2025 14:55	RESOLVIDO	Crítica	anônima	
OVI12585	Reclamação sobre ausência de atendimento na recepção da secretaria de saúde.	10/03/2025 11:24	ABERTO	Denúncia	anônima	
ZAP12583	Reparo de buracos e problemas de drenagem na calçada.	06/03/2025 09:43	ABERTO	Denúncia	identificada	

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
ZAP12582	Solicitação de limpeza de lote vizinho.	27/02/2025 10:24	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
EMAIL12581	A conversa trata de um pedido de colaboração para responder a um questionário sobre violência contra as mulheres, como parte de uma pesquisa de doutorado.	25/02/2025 14:00	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada	
OVI12580	Denúncia de acúmulo de lixo e focos de dengue em imóvel.	25/02/2025 07:55	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
EMAIL12579	Verificação de pagamento de ISS e consulta sobre a disponibilidade da taxa de Alvará.	24/02/2025 16:14	ABERTO	Pedido de Informação	identificada	
ZAP12578	Denúncia de lotes baldios sendo utilizados para atividades ilícitas.	24/02/2025 10:45	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
OVI12577	Denúncia de lotes sujos e necessidade de fiscalização.	24/02/2025 11:38	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
OVI12576	Reclamação sobre odor forte proveniente de fábrica de ração.	21/02/2025 12:38	ABERTO	Denúncia	anônima	
OVI12575	Denúncia de água sendo jogada na rua, causando incômodo à vizinhança.	21/02/2025 10:38	ABERTO	Denúncia	anônima	
ZAP12574	Reclamação sobre terrenos baldios sujos e mal cuidados.	20/02/2025 13:46	RESOLVIDO	Reclamação	identificada	
EMAIL12573	O assunto da conversa é um recurso administrativo relacionado a irregularidades em uma licitação.	19/02/2025 13:25	ABERTO	Outro	identificada	
ZAP12572	O assunto da conversa é a solicitação de ajuda relacionada a um terreno sujo que está causando problemas de saúde e segurança para os moradores, incluindo a presença de animais perigosos.	20/02/2025 07:42	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
EMAIL12021	Atualização cadastral de usuários autorizados no sistema da prefeitura.	17/02/2025 10:22	RESOLVIDO	Outro	identificada	
EMAIL12020	Consulta sobre edital de convocação de processo seletivo.	17/02/2025 10:50	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada	
OVI12019	Reclamação sobre a falta de banheiros em um bar, causando incômodo à vizinhança.	17/02/2025 09:24	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
EMAIL12018	Divulgação do edital de convocação para processo seletivo.	14/02/2025 14:40	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada	
ZAP12017	O assunto da conversa é a reclamação sobre a sujeira em lotes abandonados e a presença de caramujos na frente da casa do cliente.	14/02/2025 07:43	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP12016	O assunto da conversa é a reclamação sobre lotes sujos e infestados de lixo, mosquitos e caramujos.	14/02/2025 07:09	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP12015	O assunto da conversa é a denúncia de um lote baldio sujo e com acúmulo de lixo e animais peçonhentos.	14/02/2025 07:05	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
EMAIL12014	Solicitação de decisões de licitação.	13/02/2025 13:02	ABERTO	Pedido de Informação	identificada	
ZAP12013	O assunto da conversa é a denúncia sobre a limpeza de um lote abandonado e os problemas de saúde relacionados, como a proliferação de pernilongos e casos de Chikungunya.	12/02/2025 10:16	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP12012	O assunto da conversa é a situação de abandono de um lote ao lado da casa do cliente.	14/02/2025 07:12	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
EMAIL12011	Liberação de cadastro de empresa no sistema de NFS-e.	12/02/2025 13:59	RESOLVIDO	Consulta	identificada	

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
ZAP12010	Denúncia de lotes sujos e áreas verdes descuidadas.	11/02/2025 15:18	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP12008	Denúncia de irregularidade em um lote ao lado da casa do cliente.	07/02/2025 16:22	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP12007	O assunto da conversa é a reclamação sobre problemas de água na rua e a falta de cuidados com lotes abandonados, que estão causando a presença de insetos e animais perigosos.	10/02/2025 07:22	ABERTO	Denúncia	identificada	
OVI12005	Reclamação sobre cobranças irregulares de contas de água.	06/02/2025 10:51	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	
EMAIL12004	Taxa de ISS para emissão de nota fiscal de serviço.	04/02/2025 09:25	RESOLVIDO	Consulta	identificada	
OVI12003	Reclamação sobre vazamento de água em imóvel e riscos na calçada.	04/02/2025 07:33	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	
ZAP12002	O assunto da conversa é a denúncia de problemas relacionados a vizinhos que estão descartando resíduos de forma inadequada.	30/01/2025 07:49	ABERTO	Denúncia	identificada	
OVI12001	Denúncia de sujeira e risco de dengue em residências.	28/01/2025 10:17	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
OVI12000	Solicitação de manutenção de lote abandonado.	28/01/2025 08:13	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	
OVI11999	Solicitação de informações sobre licitação e obra de asfaltamento.	27/01/2025 21:32	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima	
EMAIL11998	Problemas com o envio de arquivos para convênio de débito automático.	21/01/2025 14:22	ABERTO	Outro	identificada	
ZAP11997	O assunto da conversa é a solicitação de providências para a limpeza de terrenos abandonados e a fiscalização de propriedades que apresentam riscos à saúde pública.	24/01/2025 08:14	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
OVI11996	Denúncia de despejo irregular de esgoto e restos de comida em via pública.	23/01/2025 12:39	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP11994	Denúncia de mau cheiro devido a criação de porcos em residência.	21/01/2025 11:11	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP11993	Reclamação sobre mau cheiro causado por porcos em uma rua.	21/01/2025 11:19	ABERTO	Denúncia	identificada	
ZAP11992	O assunto da conversa é um problema de vazamento de água que está causando transtornos em uma área específica.	17/01/2025 12:53	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
ZAP11991	Reclamação sobre despejo de água de pia e tanque na rua.	15/01/2025 14:06	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	
ZAP11990	Reclamação sobre despejo de água de pia e tanque na rua.	16/01/2025 08:00	RESOLVIDO	Denúncia	anônima	
EMAIL11989	Desligamento de ligação de água clandestina em um terreno.	16/01/2025 11:51	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
OVI11987	Solicitação de histórico escolar.	15/01/2025 10:01	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada	
OVI11986	O texto trata da solicitação de informações sobre a rescisão de contrato e a situação de uma obra de pavimentação não concluída, incluindo questões sobre sanções e responsabilidades da empresa contratada.	10/01/2025 10:07	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada	
OVI11985	O texto trata da solicitação de informações sobre a situação de um contrato de obra pública não concluída, incluindo questões sobre rescisão contratual, penalidades, e previsão para reinício das obras.	10/01/2025 07:47	ABERTO	Pedido de Informação	identificada	

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo	acao
ZAP11984	Denúncia de imóvel abandonado e sujo.	06/01/2025 09:45	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	
ZAP11983	O assunto da conversa é uma solicitação de fiscalização em uma localização específica.	09/01/2025 22:36	RESOLVIDO	Denúncia	identificada	
ZAP11982	Reclamação sobre lotes abandonados e mato alto.	09/01/2025 16:13	RESOLVIDO	Reclamação	identificada	
ZAP11981	A conversa trata de uma denúncia sobre uma casa abandonada que gera problemas de saúde devido à presença de insetos e cobras.	06/01/2025 09:45	RESOLVIDO	Reclamação	anônima	

98 registros

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	28	28.57 %
Crítica	2	2.04 %
Sugestões	1	1.02 %
Pedido de Informação	11	11.22 %
Outro	8	8.16 %
Denúncia	45	45.92 %
SEM	1	1.02 %
Consulta	2	2.04 %

Tipo	Quantidade	Percentual
ZAP (Atendimento rápido via WhatsApp institucional.)	57	58.16 %
OVI (Registro de manifestações pela plataforma online da Ouvidoria.)	27	27.55 %
OUVIDORIA (Registro de manifestações pela plataforma online da Ouvidoria.)	2	2.04 %
ATE (Atendimento direcionado ao servidor publico. (não relacionado a ouvidoria).)	1	1.02 %
EMAIL (Atendimento por e-mail com envio e recebimento de documentos.)	11	11.22 %