



## 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     |

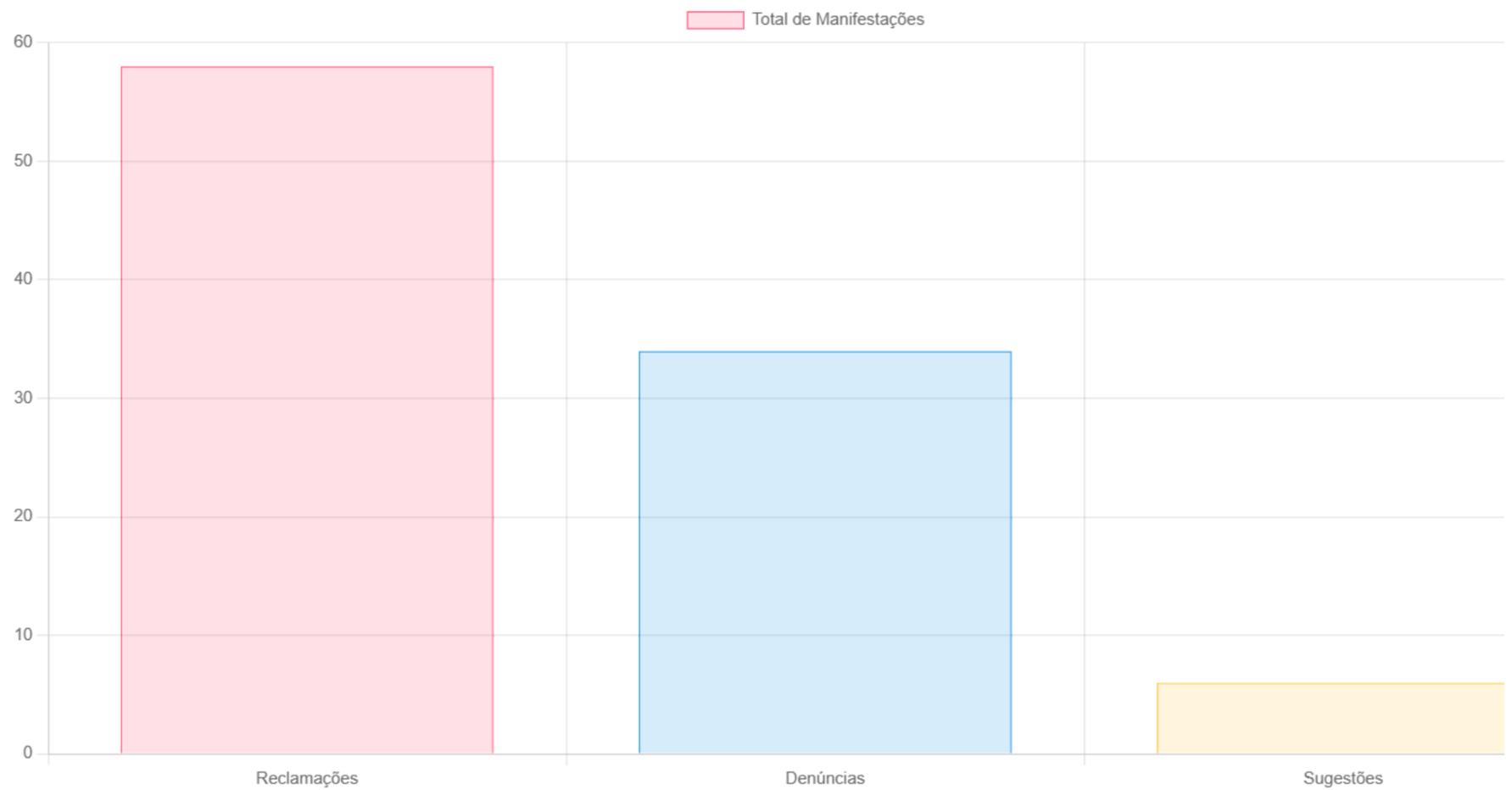
##### Tabela com Taxa de Resposta

| 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



|                          |                          |                      |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| <b>MIN</b><br>01/01/2025 | <b>MAX</b><br>30/04/2025 | <b>STAU</b><br>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<br>13:46 | ABERTO    | Pedido de Informação | anônima      |      |
| ZAP12629  | Reclamação de terreno abandonado.   | 22/04/2025<br>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<br>09:29 | ABERTO    | Reclamação           | identificada |      |
| OVI12626  | Acúmulo de lixo em casa vizinha, causando problemas de saúde e infestação de bichos peçonhentos.  | 16/04/2025<br>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<br>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<br>07:36 | ABERTO    | Reclamação           | identificada |      |
| OVI12621  | Reclamação sobre lote sujo e infestação de animais peçonhentos.   | 14/04/2025<br>09:38 | ABERTO    | Denúncia             | anônima      |      |
| ZAP12620  | Reclamação sobre obstrução de via pública.  | 14/04/2025<br>08:02 | ABERTO    | Reclamação           | identificada |      |
| ZAP12619  | Reclamação sobre obstrução de via pública.  | 14/04/2025<br>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<br>07:44 | ABERTO    | Reclamação           | identificada |      |
| ZAP12617  | A conversa trata de uma denúncia sobre a falta de limpeza de um lote.   | 11/04/2025<br>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<br>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<br>10:59 | ABERTO    | Outro                | anônima      |      |
| OVI12614  | Reclamação sobre barulho excessivo de cachorros de um vizinho.  | 10/04/2025<br>10:04 | ABERTO    | Outro                | anônima      |      |
| ZAP12613  | A conversa trata de uma reclamação encaminhada para fiscalização.   | 09/04/2025<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>13:54 | ABERTO    | Reclamação   | anônima      |      |
| OUIDORIA12603 | O assunto do texto é sobre a importância da comunicação eficaz em ambientes de trabalho.  | 06/04/2025<br>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<br>10:19 | ABERTO    | Reclamação   | identificada |      |
| OVI12601      | Reclamação sobre lote abandonado e sujo, gerando preocupações de saúde e segurança aos vizinhos.  | 07/04/2025<br>10:19 | ABERTO    | Denúncia     | anônima      |      |
| OVI12600      | Como eu faço pra retirar a exclusão da taxa de coleta de lixo   | 06/04/2025<br>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<br>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<br>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<br>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<br>08:57 | RESOLVIDO | Denúncia     | anônima      |      |
| ZAP12594      | Denúncia de terrenos baldios sujos e falta de ação da prefeitura para limpeza.  | 19/03/2025<br>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<br>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<br>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<br>14:27 | RESOLVIDO | Denúncia     | anônima      |      |
| ZAP12590      | Denúncia de obra abandonada e seus impactos negativos.  | 14/03/2025<br>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<br>11:18 | ABERTO    |              | anônima      |      |
| OVI12587      | Reclamação sobre a não coleta de lixo em uma residência.  | 24/03/2025<br>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<br>14:55 | RESOLVIDO | Crítica      | anônima      |      |
| OVI12585      | Reclamação sobre ausência de atendimento na recepção da secretaria de saúde.  | 10/03/2025<br>11:24 | ABERTO    | Denúncia     | anônima      |      |
| ZAP12583      | Reparo de buracos e problemas de drenagem na calçada.   | 06/03/2025<br>09:43 | ABERTO    | Denúncia     | identificada |      |

| Protocolo  | Assunto   | Iniciado            | Status    | Manifestação         | Envio tipo   | acao |
|------------|---|---------------------|-----------|----------------------|--------------|------|
| ZAP12582   | Solicitação de limpeza de lote vizinho.   | 27/02/2025<br>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<br>14:00 | RESOLVIDO | Pedido de Informação | identificada |      |
| OVI12580   | Denúncia de acúmulo de lixo e focos de dengue em imóvel.  | 25/02/2025<br>07:55 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| EMAIL12579 | Verificação de pagamento de ISS e consulta sobre a disponibilidade da taxa de Alvará.   | 24/02/2025<br>16:14 | ABERTO    | Pedido de Informação | identificada |      |
| ZAP12578   | Denúncia de lotes baldios sendo utilizados para atividades ilícitas.  | 24/02/2025<br>10:45 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| OVI12577   | Denúncia de lotes sujos e necessidade de fiscalização.  | 24/02/2025<br>11:38 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| OVI12576   | Reclamação sobre odor forte proveniente de fábrica de ração.  | 21/02/2025<br>12:38 | ABERTO    | Denúncia             | anônima      |      |
| OVI12575   | Denúncia de água sendo jogada na rua, causando incômodo à vizinhança.   | 21/02/2025<br>10:38 | ABERTO    | Denúncia             | anônima      |      |
| ZAP12574   | Reclamação sobre terrenos baldios sujos e mal cuidados.   | 20/02/2025<br>13:46 | RESOLVIDO | Reclamação           | identificada |      |
| EMAIL12573 | O assunto da conversa é um recurso administrativo relacionado a irregularidades em uma licitação.   | 19/02/2025<br>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<br>07:42 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| EMAIL12021 | Atualização cadastral de usuários autorizados no sistema da prefeitura.   | 17/02/2025<br>10:22 | RESOLVIDO | Outro                | identificada |      |
| EMAIL12020 | Consulta sobre edital de convocação de processo seletivo.   | 17/02/2025<br>10:50 | RESOLVIDO | Pedido de Informação | identificada |      |
| OVI12019   | Reclamação sobre a falta de banheiros em um bar, causando incômodo à vizinhança.  | 17/02/2025<br>09:24 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| EMAIL12018 | Divulgação do edital de convocação para processo seletivo.  | 14/02/2025<br>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<br>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<br>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<br>07:05 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| EMAIL12014 | Solicitação de decisões de licitação.   | 13/02/2025<br>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<br>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<br>07:12 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| EMAIL12011 | Liberação de cadastro de empresa no sistema de NFS-e.   | 12/02/2025<br>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<br>15:18 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| ZAP12008   | Denúncia de irregularidade em um lote ao lado da casa do cliente.  | 07/02/2025<br>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<br>07:22 | ABERTO    | Denúncia             | identificada |      |
| OVI12005   | Reclamação sobre cobranças irregulares de contas de água.  | 06/02/2025<br>10:51 | RESOLVIDO | Reclamação           | anônima      |      |
| EMAIL12004 | Taxa de ISS para emissão de nota fiscal de serviço.  | 04/02/2025<br>09:25 | RESOLVIDO | Consulta             | identificada |      |
| OVI12003   | Reclamação sobre vazamento de água em imóvel e riscos na calçada.  | 04/02/2025<br>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<br>07:49 | ABERTO    | Denúncia             | identificada |      |
| OVI12001   | Denúncia de sujeira e risco de dengue em residências.  | 28/01/2025<br>10:17 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| OVI12000   | Solicitação de manutenção de lote abandonado.  | 28/01/2025<br>08:13 | RESOLVIDO | Reclamação           | anônima      |      |
| OVI11999   | Solicitação de informações sobre licitação e obra de asfaltamento.   | 27/01/2025<br>21:32 | RESOLVIDO | Pedido de Informação | anônima      |      |
| EMAIL11998 | Problemas com o envio de arquivos para convênio de débito automático.  | 21/01/2025<br>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<br>08:14 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| OVI11996   | Denúncia de despejo irregular de esgoto e restos de comida em via pública.   | 23/01/2025<br>12:39 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| ZAP11994   | Denúncia de mau cheiro devido a criação de porcos em residência.   | 21/01/2025<br>11:11 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| ZAP11993   | Reclamação sobre mau cheiro causado por porcos em uma rua.   | 21/01/2025<br>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<br>12:53 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| ZAP11991   | Reclamação sobre despejo de água de pia e tanque na rua.   | 15/01/2025<br>14:06 | RESOLVIDO | Reclamação           | anônima      |      |
| ZAP11990   | Reclamação sobre despejo de água de pia e tanque na rua.   | 16/01/2025<br>08:00 | RESOLVIDO | Denúncia             | anônima      |      |
| EMAIL11989 | Desligamento de ligação de água clandestina em um terreno.   | 16/01/2025<br>11:51 | RESOLVIDO | Denúncia             | identificada |      |
| OVI11987   | Solicitação de histórico escolar.  | 15/01/2025<br>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<br>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<br>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<br>09:45 | RESOLVIDO | Reclamação   | anônima      |      |
| ZAP11983  | O assunto da conversa é uma solicitação de fiscalização em uma localização específica.  | 09/01/2025<br>22:36 | RESOLVIDO | Denúncia     | identificada |      |
| ZAP11982  | Reclamação sobre lotes abandonados e mato alto.   | 09/01/2025<br>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<br>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 %    |