



FALADORIA

Sua voz, nossa inteligência!



IMAGINE...





PROBLEMA

- Existência de múltiplos sites
- Indisponibilidade de acesso
- Layout confuso
- Demora na resposta

[Prefeitura do Município de Maringá](#)

[Ouvidoria 1550](#)

ATENÇÃO SERVIDOR

Ouvidoria do servidor é o canal de comunicação entre a administração e o servidor da Prefeitura do Município de Maringá, com ele poderá fazer o seguinte:

- Denúncia/Reclamação
- Sugestões para o benefício dos servidores e da administração.
- Elogios para atendimentos ou serviços realizados.

O protocolo pode ser aberto com ou sem identificação, apresentando as seguintes diferenças:

- Se for com identificação e sem sigilo: Poderá acompanhar através do site([Consultar protocolo](#)), por recebimento de e-mail, informado no momento do cadastro do protocolo ou por pelo telefone da ouvidoria.
- Se for com identificação e com sigilo: Deverá se apresentar à ouvidoria do servidor(localizada na Secretaria Municipal de Recursos Humanos - 2º andar do Paço Municipal) munido de documentação de identificação com foto.
- Se for anônimo: Não terá direito à acompanhamento de protocolo.

☒ Declaro para os devidos fins, a veracidade das informações fornecidas.

Avançar

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ

Av. XV de Novembro, 701 - Centro - Maringá - Paraná - Brasil - Cep: 87013-230
Fone: (44) 3221.1234



**Como trazer mais
transparência e
eficiência ao
gerenciamento de
protocolos em
ouvidoria?**

**Como garantir que as
denúncias e
sugestões dos
cidadãos sejam
atendidas de forma
rápida e justa?**








**Como reduzir os
custos de serviços e
tempo no
planejamento e
solução das
demandas?**





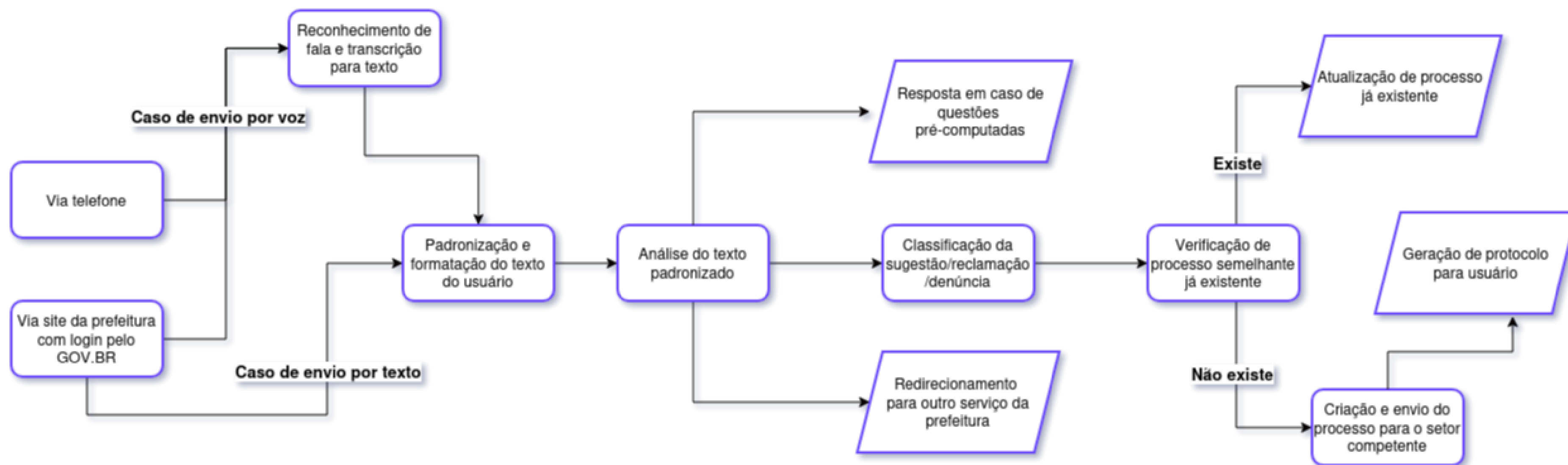
NOSSA SOLUÇÃO



 O que What?	Sistema de IA para receber e categorizar reclamações e sugestões sobre problemas urbanos.
 Quem Who?	Cidadãos para registrar reclamações e equipe da prefeitura para gerenciar e resolver.
 Quando Where?	Se escolherem o nosso produto, o mais RÁPIDO possível!
 Onde? Where?	Plataforma online acessível por dispositivos móveis e desktops .
 Por que? Why?	Melhorar a eficiência da gestão pública e a comunicação entre cidadãos e prefeitura.
 Como? How?	Usuários registram reclamações ou sugestões e a IA categoriza e organiza para a gestão pública.
 Quanto? How much?	Desenvolvimento e manutenção da plataforma



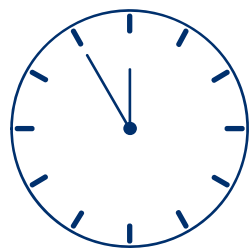
FLUXO DE USO





NOSSOS DIFERENCIAIS

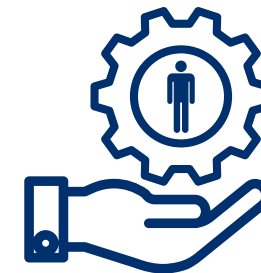
A **Faladoria** automatiza o atendimento e a classificação de propostas nas **ouvidorias**, melhorando a **eficiência** do processo. Com atendimento **disponível 24/7**, a inteligência artificial **permite identificar padrões nas sugestões e reclamações**, facilitando a alocação de **recursos** pela prefeitura. O modelo pode ser treinado com dados de diferentes municípios, garantindo personalização e redução de custos. Além disso, a análise proativa de **problemas recorrentes ajuda a prevenir questões mais graves e caras**. Isso resulta em um atendimento mais ágil, diminuindo a insatisfação e a necessidade de reinterações.



TEMPO



DINHEIRO

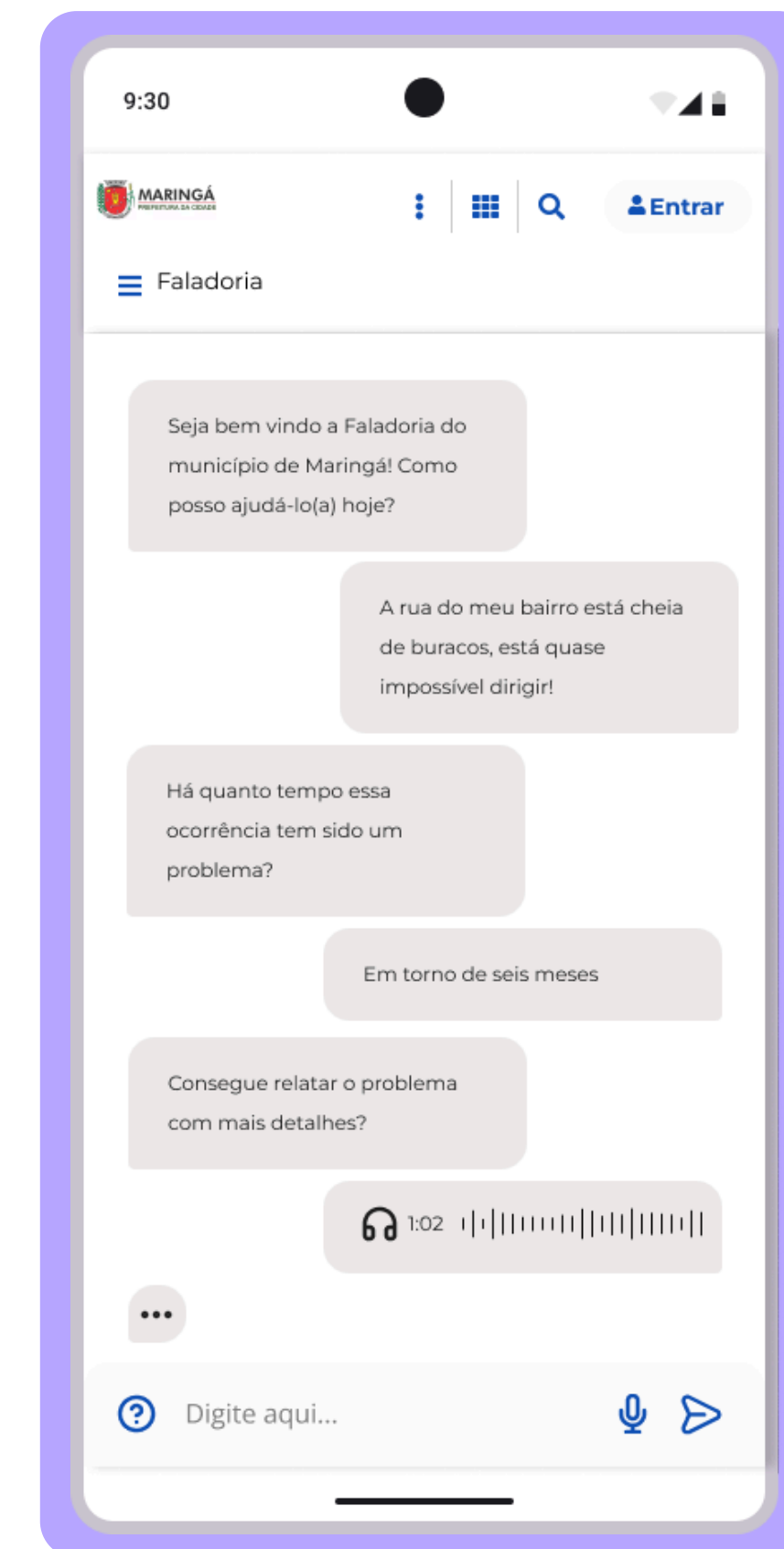
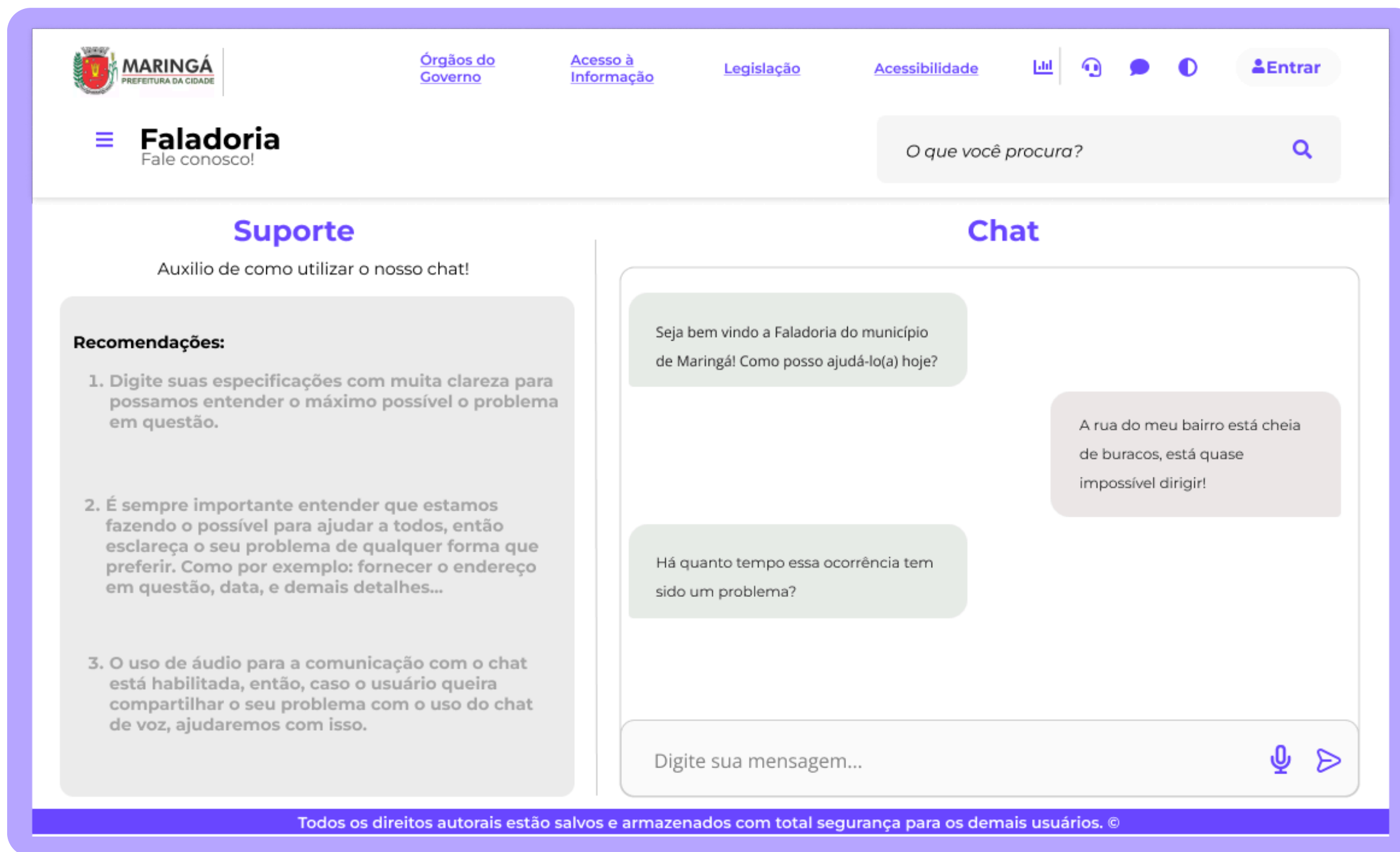


**EFICIÊNCIA
OPERACIONAL**




**ATENDIMENTO
CONTÍNUO**










MARINGÁ
PREFEITURA DA CIDADE

[Órgãos do Governo](#)[Acesso à Informação](#)[Legislação](#)[Acessibilidade](#)

Entrar



Faladoria
Fale conosco!

O que você procura?

Suporte

Auxilio de como utilizar o nosso chat!

Recomendações:

1. Digite suas especificações com muita clareza para possamos entender o máximo possível o problema em questão.
2. É sempre importante entender que estamos fazendo o possível para ajudar a todos, então esclareça o seu problema de qualquer forma que preferir. Como por exemplo: fornecer o endereço em questão, data, e demais detalhes...
3. O uso de áudio para a comunicação com o chat está habilitada, então, caso o usuário queira compartilhar o seu problema com o uso do chat de voz, ajudaremos com isso.



Chat

Seja bem vindo a Faladoria do município de Maringá! Como posso ajudá-lo(a) hoje?


Necessito fazer descarte de móveis velhos que tenho em casa, onde posso descartá-los?

Entendi! Hoje temos dois ecopontos na cidade, seguem as localizações:
Av. Brasil, 5788 - Zona 05, Maringá - PR, 87015-280, Brasil. Aberto de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.




Digite sua mensagem...



Todos os direitos autorais estão salvos e armazenados com total segurança para os demais usuários. ©



MARINGÁ
PREFEITURA DA CIDADE




Entrar



Faladoria

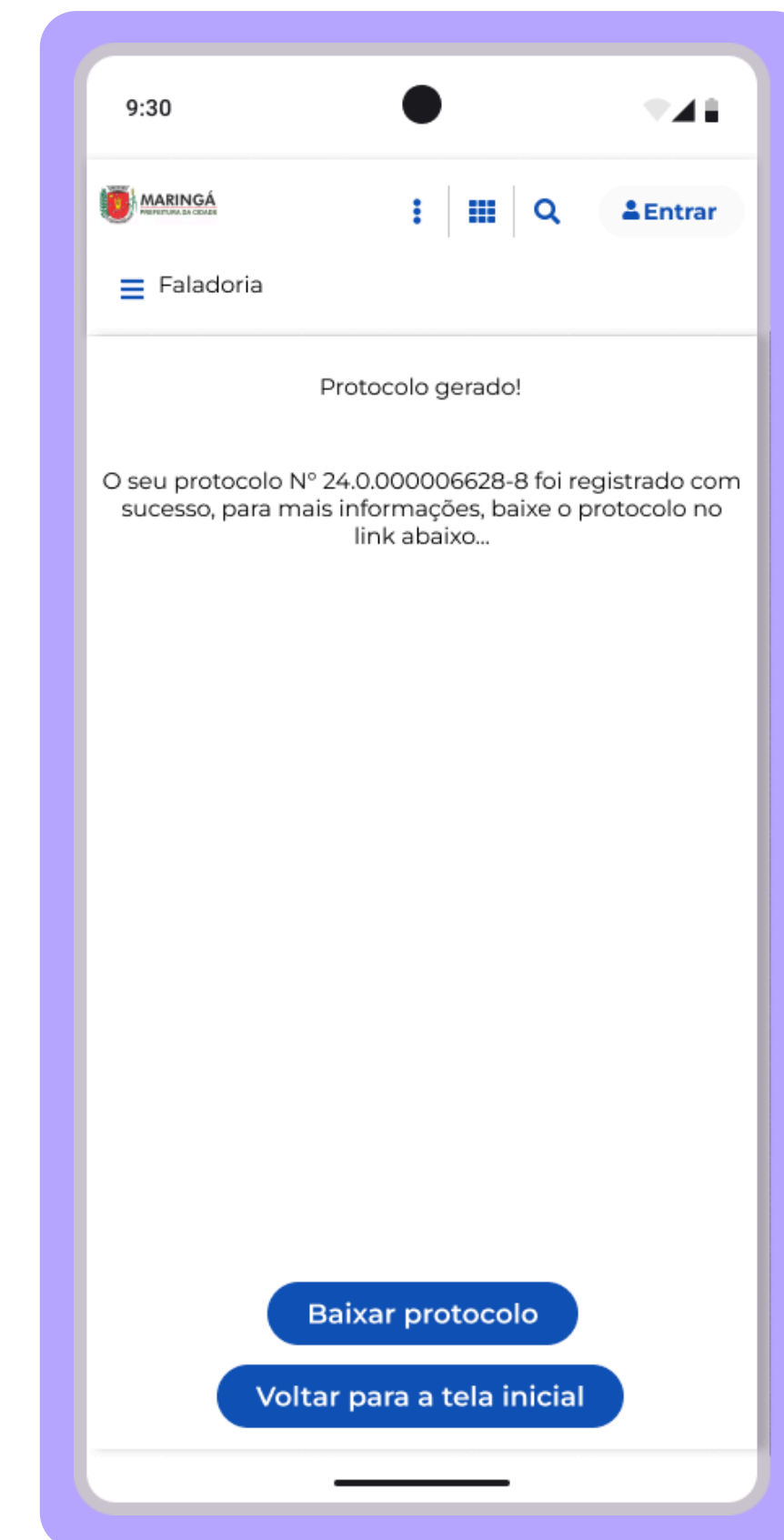
Seja bem vindo a Faladoria do município de Maringá! Como posso ajudá-lo(a) hoje?

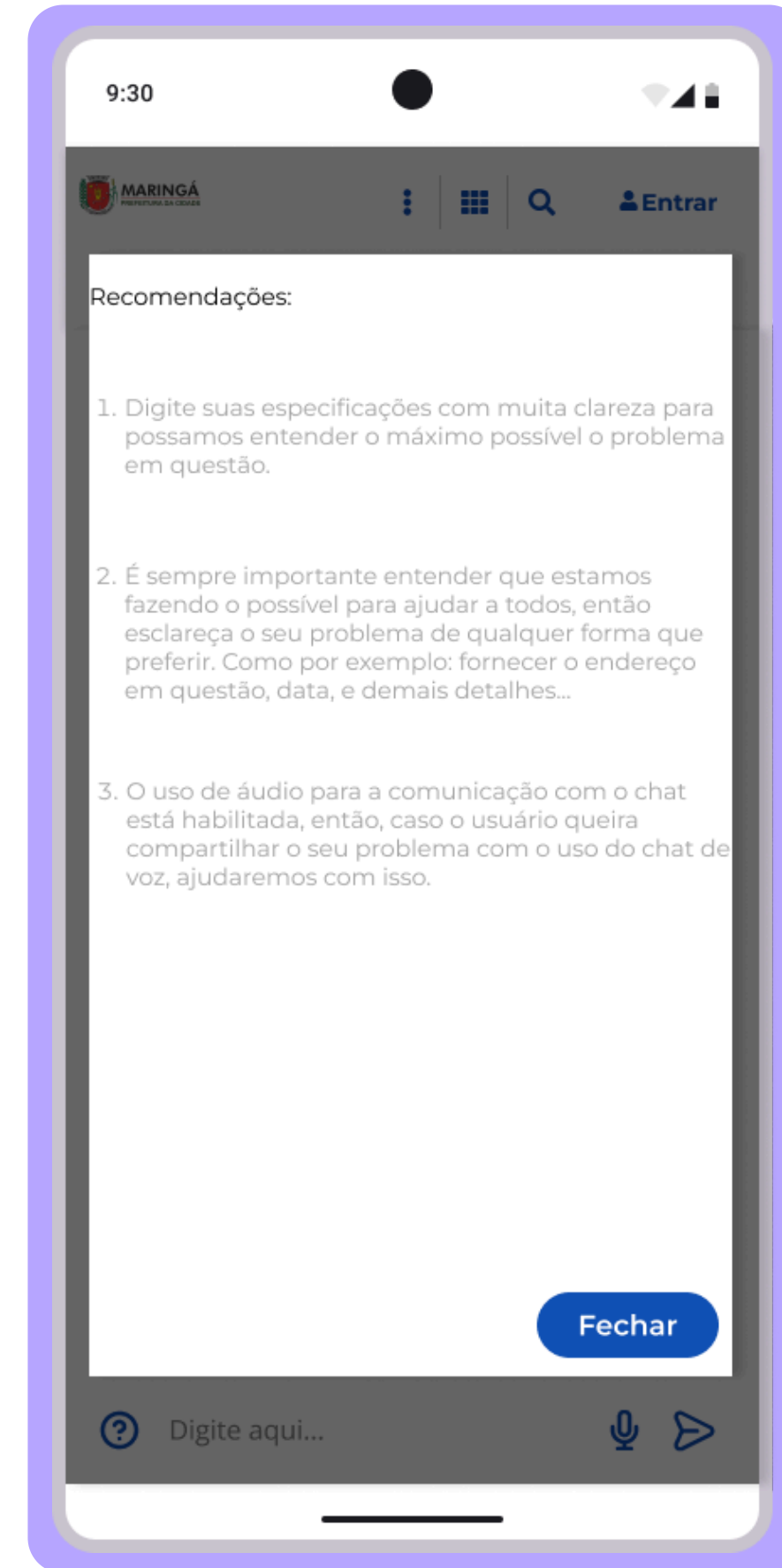
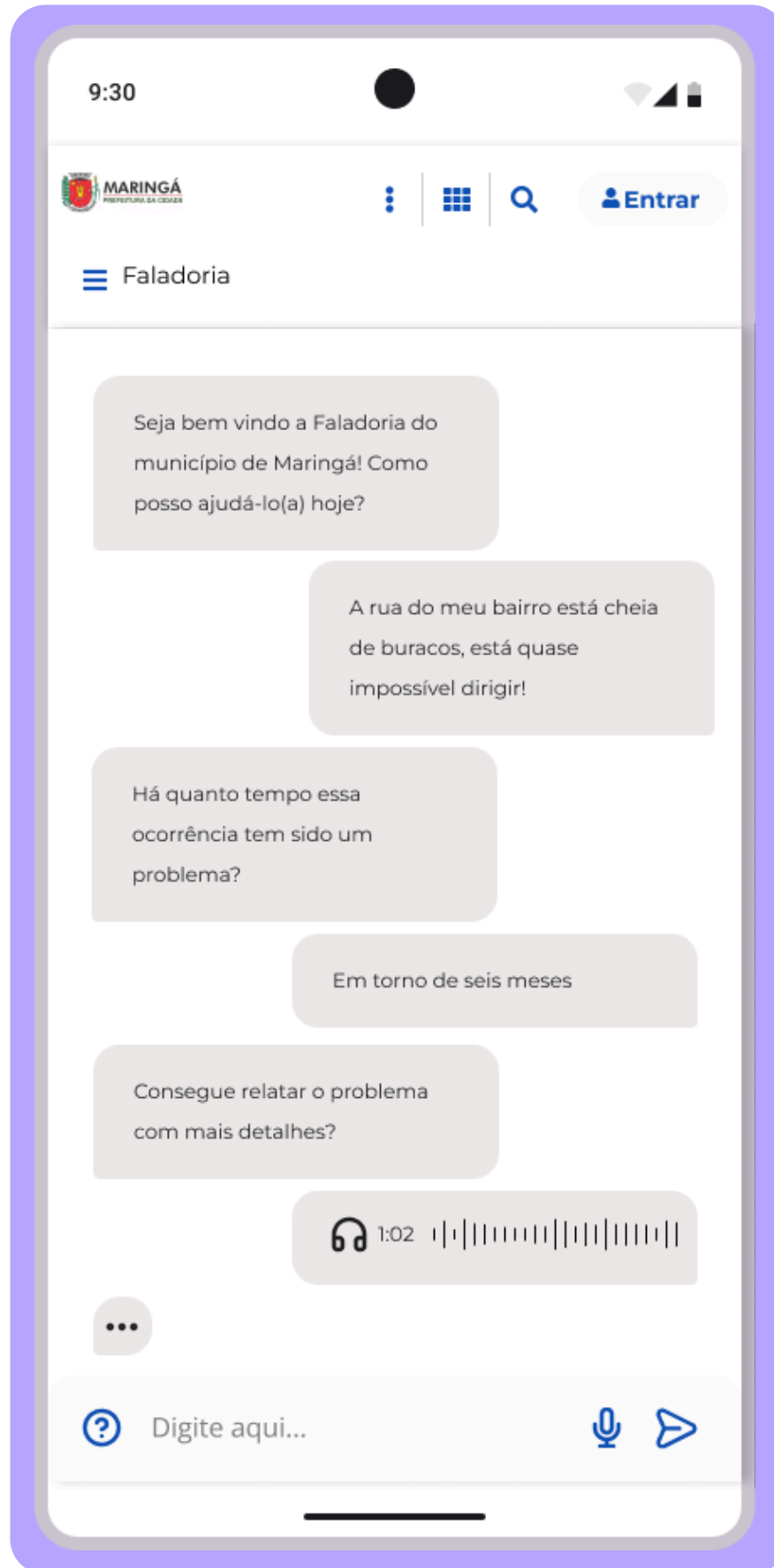
Necessito fazer descarte de móveis velhos que tenho em casa, onde posso descartá-los?

Entendi! Hoje temos dois ecopontos na cidade, seguem as localizações:
Av. Brasil, 5788 - Zona 05, Maringá - PR, 87015-280, Brasil. Aberto de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.
R. Rio Samambaia, 75 - Cjr - Conj. Res. Branca Vieira, Maringá - PR, 87043-400, Brasil. Aberto de segunda a sexta-feira das 8h às 17h, sábado das 7h30 às 15h e domingo das 7h às 12h.

 Digite aqui...









IA EM AÇÃO: COMO FUNCIONA?

	Padrão	Padrão
1	id	mensagem
2	1	A rua da minha casa está cheia de buracos e é difícil dirigir.
3	2	Gostaria de saber como faço para solicitar a poda de árvores na minha rua.
4	3	Há muitas lâmpadas queimadas na minha avenida, está perigoso à noite.
5	4	Queria informar que o esgoto está vazando na frente do meu prédio.
6	5	Como posso denunciar barulho excessivo de obras durante a madrugada?
7	6	As calçadas estão quebradas e é difícil caminhar com segurança.
8	7	Preciso saber qual o telefone para solicitar limpeza urbana.
9	8	Há muitas ruas sem sinalização adequada no meu bairro.
10	9	A coleta de lixo não está acontecendo regularmente na minha rua.
11	10	Gostaria de reclamar do atendimento ao cliente na prefeitura.
12		







IA EM AÇÃO: COMO FUNCIONA?

```
[ ] data = pd.read_csv('conversas.csv')
    messages = data['mensagem']

[ ] stopwords_portugues = ["a", "o", "e", "é", "de", "do", "da", "dos", "das", "em",
                           "para", "com", "como", "por", "que", "na", "no", "nas", "nos"]

    vectorizer = TfidfVectorizer(stop_words=stopwords_portugues)
    X = vectorizer.fit_transform(messages)

    num_clusters = 5
    kmeans = KMeans(n_clusters=num_clusters, random_state=42)
    kmeans.fit(X)
```

  KMeans

KMeans(n_clusters=5, random_state=42)

```
[ ] data['cluster'] = kmeans.labels_

    terms = vectorizer.get_feature_names_out()
    for i in range(num_clusters):

        cluster_terms = X[kmeans.labels_ == i]

        term_freq = np.array(cluster_terms.sum(axis=0)).flatten()

        common_words = [terms[idx] for idx in term_freq.argsort()[-5:][::-1]]
        print(f"Cluster {i}: Palavras principais - {' '.join(common_words)}")

Cluster 0: Palavras principais - madrugada, excessivo, obras, barulho, durante
Cluster 1: Palavras principais - solicitar, saber, árvores, faço, poda
Cluster 2: Palavras principais - difícil, rua, minha, está, cheia
Cluster 3: Palavras principais - cliente, atendimento, reclamar, prefeitura, ao
Cluster 4: Palavras principais - há, muitas, bairro, adequada, sinalização
```

data			
	id	mensagem	cluster
0	1	A rua da minha casa está cheia de buracos e é ...	2
1	2	Gostaria de saber como faço para solicitar a p...	1
2	3	Há muitas lâmpadas queimadas na minha avenida,...	4
3	4	Queria informar que o esgoto está vazando na f...	0
4	5	Como posso denunciar barulho excessivo de obra...	0
5	6	As calçadas estão quebradas e é difícil caminh...	2
6	7	Preciso saber qual o telefone para solicitar l...	1
7	8	Há muitas ruas sem sinalização adequada no meu...	4
8	9	A coleta de lixo não está acontecendo regularm...	2
9	10	Gostaria de reclamar do atendimento ao cliente...	3



**OBRIGADO
PELA ATENÇÃO!!!**