

Curitiba e a Central de atendimento 156

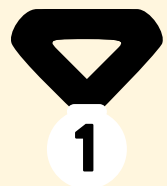
Uma análise dos dados registrados no canal de solicitações/reclamações da prefeitura de Curitiba no ano de 2022

Fonte: <http://dadosabertos.c3sl.ufpr.br/curitiba/156/>





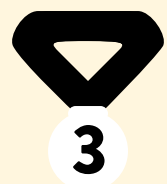
Você sabe quais são os assuntos mais citados pelos curitibanos no atendimento do 156 em 2022 ?



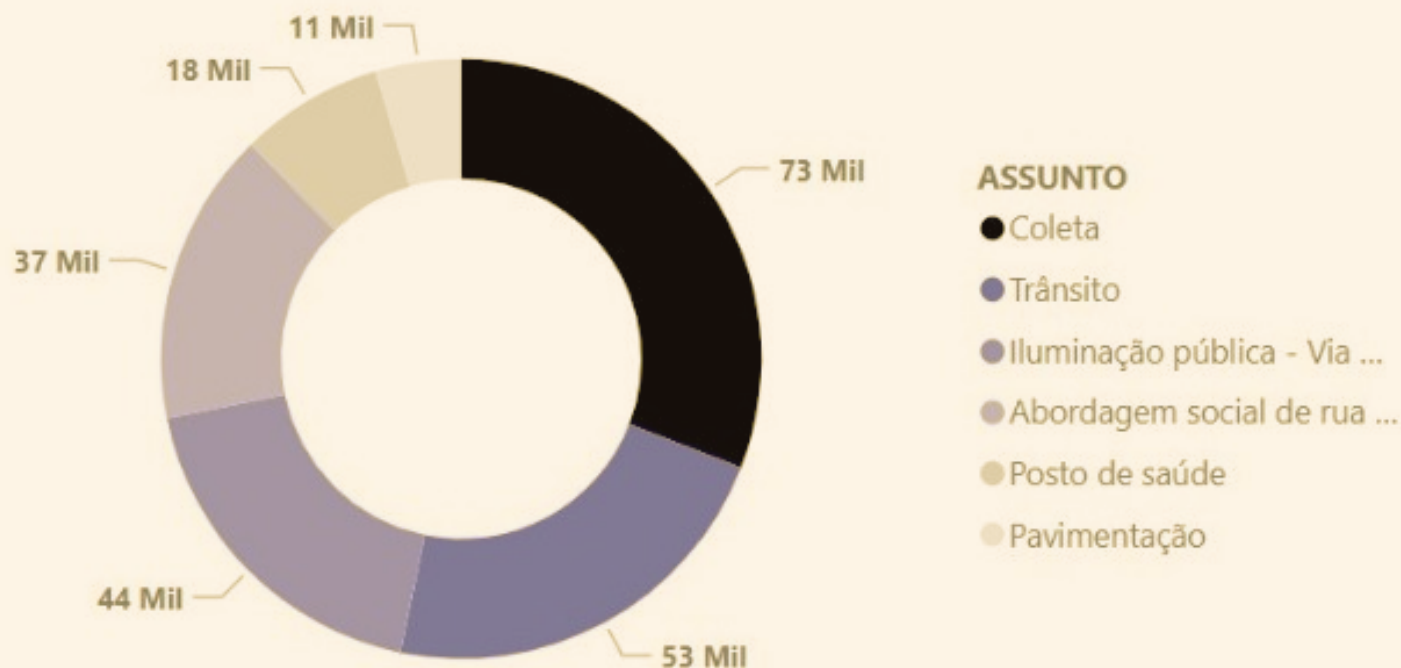
Em primeiro lugar está a **Coleta de lixo**. Tendo 73 mil solicitações/ reclamações no ano.



Em segundo está o **trânsito** com 53 mil chamados abertos.



O terceiro assunto mais comentado é a **iluminação pública**, com uma contagem de 44 mil solicitações.



Respectivamente representam 21%, 15% e 13% do total de chamados.





Ao todo, em 2022, após limpeza dos dados, foram contabilizados 348 mil registros de solicitação e reclamações utilizádos nessa análise.



Outra dúvida muito pertinente é quanto a localização desses registros. Como se distribui a quantidade de chamados pelos bairros ? E quais as necessidades específicas de cada bairro ? Essas questões são respondidas pelos gráficos a seguir:

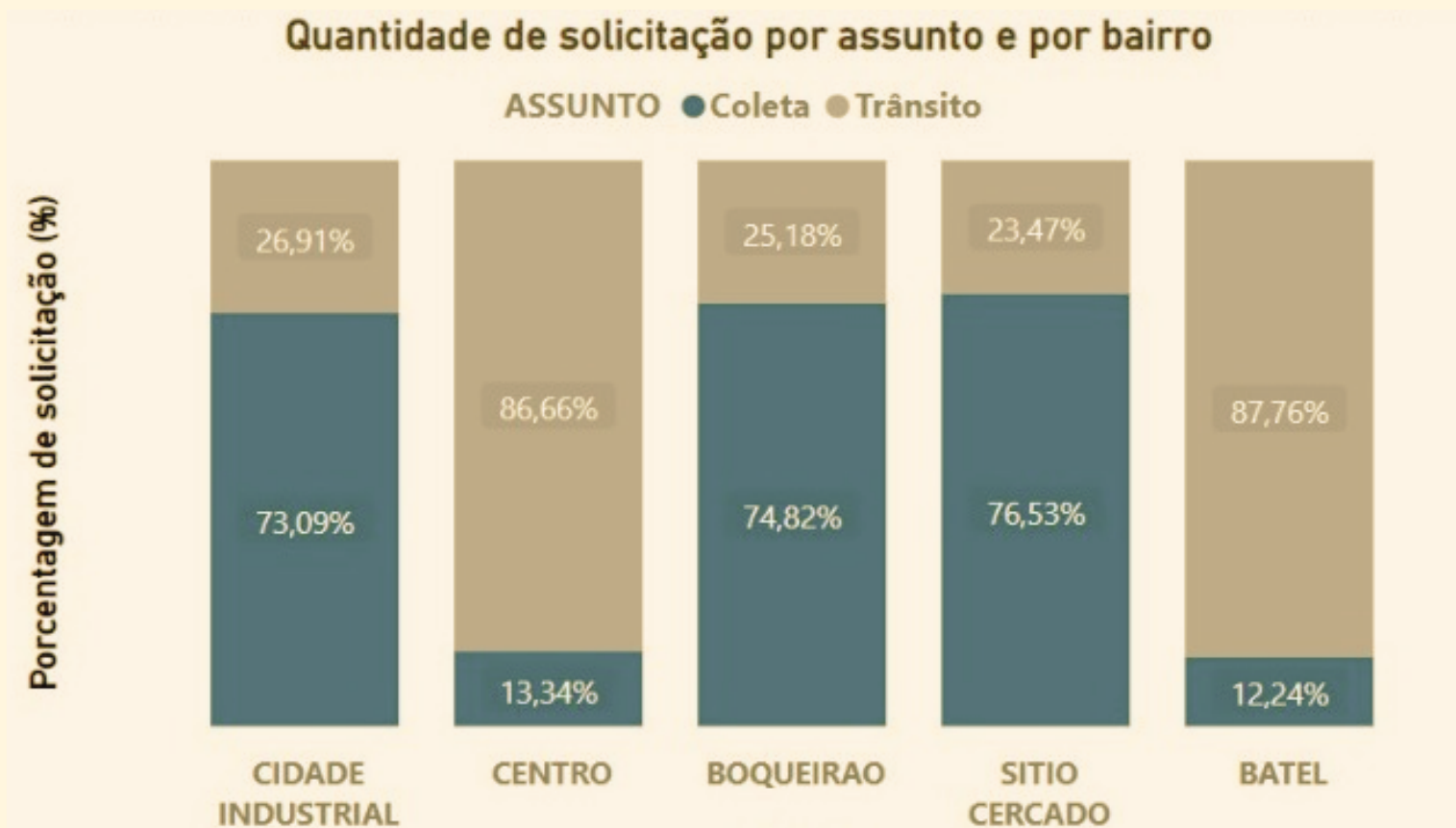


Dentre os 5 bairros acima, 4 são os mais populosos de Curitiba. CIC, Sítio Cercado, Cajuru, Uberaba, Boqueirão. O centro não está na lista, porém foi o segundo mais citado na central 156.





Em um universo em que o total de solicitações é o somatório de chamado por Coleta e por Trânsito, é interessante comparar o percentual de cada um desses assuntos para cada região, assim fica mais fácil entender as urgências de cada bairro.



Através do gráfico acima, percebe-se que nos bairros mais populosos e mais afastados do centro (CIC, Boqueirão e Sítio Cercado), há uma séria urgência em relação a coleta de lixo. Enquanto que no centro e em um bairro nas proximidades (Batel) o trânsito é uma prioridade para os cidadãos.





Por fim, essa análise não quis, até o momento, abordar as características dos cidadãos curitibanos que entram em contato com a central 156. Esse assunto será abordado em um outro estudo.



Para limpeza, organização e exploração dos dados foi utilizada a linguagem Python. Os gráficos foram feitos na ferramenta PowerBI. Os códigos e documentos estão disponíveis no repositório do Github [https://github.com/victortaouil/Estudos BI](https://github.com/victortaouil/Estudos_BI)

