



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

### PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA OUTUBRO - 2022

##### 1. Identificação do acompanhamento

Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços de Ouvidoria Geral do Município de Toledo-PR.

Data	Atividades desenvolvidas
01/11	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de OUTUBRO de 2022.

##### 2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de Setembro de 2022, foram emitidos 809 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência**\* temos 56,7%, sendo:

- ❖ 350 Não finalizados;
- ❖ 459 Finalizados.

\*aberto e finalizado no período de apuração

- Quanto ao **status** do protocolo temos:

- ❖ 458 Concluídos;
- ❖ 208 Em andamento;
- ❖ 136 Abertos;
- ❖ 06 Agendados;
- ❖ 01 Cancelados.

- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

- ❖ 377 WhatsApp;
- ❖ 167 156;
- ❖ 165 Site eOuve Toledo;
- ❖ 54 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 46 Presencial.

- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

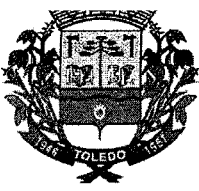
- ❖ 625 \*Solicitações de Serviços;
- ❖ 78 Reclamações;
- ❖ 64 Denúncias;
- ❖ 16 Informações;
- ❖ 13 Sugestões;
- ❖ 12 Elogios;
- ❖ 01 \*\*Simplifique.

\* 1 simplifique alterado em 01/11 para solicitação (1296661).

\*\* 1 simplifique criado indevidamente – concluído em outubro (1287304).

*Adriano*

*[Assinatura]*



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 229 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 78 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 73 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 44 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 40 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 38 OUTROS (Diversas);
- ❖ 33 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 31 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 29 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 23 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 22 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 19 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 15 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 15 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 14 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 13 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 12 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 11 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 10 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 08 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 07 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 07 ESGOTO/FOSSA (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 07 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 06 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 05 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 04 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 04 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 03 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 03 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 02 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENV. HUMANO;
- ❖ 02 PONTO DE ÔNIBUS (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 OUVIDORIA GERAL.

❖ - Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 142 CENTRO;
- ❖ 92 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 63 Jardim PANORAMA;
- ❖ 53 Jardim GISELA;
- ❖ 52 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 52 Vila PIONEIRO;
- ❖ 44 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 42 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 39 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 36 Jardim PANCERA;
- ❖ 29 Jardim LA SALLE;
- ❖ 22 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 18 Jardim BRESSAN;
- ❖ 18 OUTROS;

*Adm.*

*Clau*



**MUNICÍPIO DE TOLEDO**  
**Estado do Paraná**  
**Controladoria de Controle Interno**

- ❖ 17 PINHEIRINHO;
- ❖ 14 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 09 Vila BECKER;
- ❖ 06 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 06 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 05 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 05 Linha BOA VISTA;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 04 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 04 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Cerâmica PRATA;
- ❖ 02 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 02 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 02 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 01 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 01 Linha Floriano;
- ❖ 01 Linha KM 41;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 Linha TAPUI.

**Responsáveis pelo acompanhamento das atividades**

  
**ADRIANE WOBETO**  
Analista de Controle Interno I

  
**CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN**  
Controladora de Controle Interno

Toledo, 01 de Novembro de 2022.