



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Dezembro - 2021

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 |
|-------------|---|
| 26/01 | Acompanhamento de todos os protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Dezembro de 2021. |

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Dezembro de 2021, foram emitidos 606 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 35,8%*, sendo:

- ❖ 389 não finalizados;
- ❖ 217 finalizados.

* apurado em 26/01/2022

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

- ❖ 352 em andamento;
- ❖ 211 concluídos;
- ❖ 30 abertos;
- ❖ 02 pendentes;
- ❖ 05 agendado;
- ❖ 06 cancelados.

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

- ❖ 228 via Whatsapp;
- ❖ 215 via 156;
- ❖ 95 via site eOuve Toledo;
- ❖ 47 via presencial;
- ❖ 21 via aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 527 solicitações de serviços;
- ❖ 44 reclamações;
- ❖ 20 denúncias;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 08 pedidos de informações;
- ❖ 06 sugestões;
- ❖ 01 elogio.

- Quanto às **secretarias*** mais demandadas temos:

- ❖ 233 Iluminação – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 62 Mato Alto – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 53 Animais – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 37 Árvores – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 23 Trânsito – Segurança e Trânsito;
- ❖ 18 Fiscalização de Obras e Posturas – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 16 Dengue – Saúde;
- ❖ 14 Servidores – Recursos Humanos;
- ❖ 13 Terrenos e Prédios Públicos – Administração e Habitação;
- ❖ 12 Lixo Orgânico – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 12 Entulhos – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 11 Perturbação da Tranquilidade – Segurança e Trânsito e Desenvolvimento Ambiental;
- ❖ 11 Vigilância Sanitária – Saúde.

❖ ** nova configuração a partir de setembro de 2021 – Secretaria = Assunto*

- Quanto **aos bairros** que mais demandaram temos:

- ❖ 103 Centro;
- ❖ 65 Vila Pioneiro;
- ❖ 51 Jardim Coopagro;
- ❖ 46 Vila Industrial;
- ❖ 42 São Francisco;
- ❖ 39 Jardim Gisela;
- ❖ 33 Jardim La Salle;
- ❖ 30 Jardim Europa/América;
- ❖ 30 Jardim Panorama;
- ❖ 28 Jardim Pancera;
- ❖ 24 Jardim Porto Alegre;
- ❖ 21 Jardim Santa Maria;
- ❖ 17 Jardim Concórdia.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades

MARCOS AURELIO QUEIROZ
Analista de Controle Interno I

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I

CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 26 de Janeiro de 2022.