



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

#### PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JANEIRO - 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
01/02	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 Janeiro de 2022.

##### 2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Janeiro de 2022, foram emitidos 697 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência**\* temos 27,7%, sendo:

- ❖ 504 não finalizados;
- ❖ 193 finalizados.

*\*aberto e finalizado no mesmo período*

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

- ❖ 404 em andamento;
- ❖ 173 concluídos;
- ❖ 96 abertos;
- ❖ 04 agendados;
- ❖ 20 cancelados.

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

- ❖ 293 Whatsapp;
- ❖ 239 156;
- ❖ 95 Site eOuve Toledo;
- ❖ 45 Presencial;
- ❖ 25 App eOuve Toledo.

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

- ❖ 544 Solicitações de serviços;
- ❖ 73 Reclamações;
- ❖ 64 Denúncias;
- ❖ 09 Informações;
- ❖ 06 Sugestões;
- ❖ 01 Elogio.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

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

- ❖ 205 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 102 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 82 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 36 ÁRVORES (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 29 DENGUE (Saúde);
- ❖ 23 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 21 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 21 OUTROS (Diversas);
- ❖ 18 OUVIDORIA DA SAÚDE (Saúde);
- ❖ 16 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 15 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 15 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Trânsito e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 14 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 13 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 13 VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Saúde).

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

- ❖ 95 CENTRO;
- ❖ 69 Vila PIONEIRO;
- ❖ 63 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 59 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 55 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 46 Jardim PANCERA;
- ❖ 42 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 37 Jardim PANORAMA;
- ❖ 35 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 31 Jardim GISELA;
- ❖ 29 VILA BECKER;
- ❖ 27 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 17 TOCANTINS;
- ❖ 14 PINHEIRINHO.

#### Responsáveis pelo acompanhamento das atividades

**MARCOS AURELIO QUEIROZ**  
Analista em Controle Interno I

**ADRIANE WOBETO**  
Analista de Controle Interno I

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

Toledo, 01 de Fevereiro de 2022.