

MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
JULHO - 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
01/08	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 JULHO de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de Julho de 2022, foram emitidos 530 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 53,4%, sendo:

- ❖ 247 Não finalizados;
- ❖ 283 Finalizados.

*aberto e finalizado no período de apuração

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

- ❖ 195 Em andamento;
- ❖ 282 Concluídos;
- ❖ 41 Abertos;
- ❖ 11 Agendados;
- ❖ 1 Cancelados.

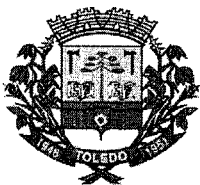
- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

- ❖ 263 WhatsApp;
- ❖ 105 156;
- ❖ 83 Site eOuve Toledo;
- ❖ 45 Presencial;
- ❖ 34 Aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 268 Solicitações de Serviços;
- ❖ 206 Reclamações;
- ❖ 27 Denúncias;
- ❖ 08 Informações;
- ❖ 05 Sugestões;
- ❖ 16 Elogios.

* 1 Solicitação marcada indevidamente como Simplifique (corrigido em 01/08/2022).



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

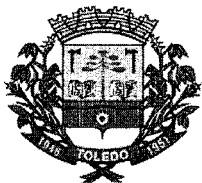
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

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

- ❖ 90 CENTRO;
- ❖ 55 Vila PIONEIRO;
- ❖ 41 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 38 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 37 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 32 Jardim PANORAMA;
- ❖ 27 Jardim LA SALLE;
- ❖ 25 Jardim GISELA;
- ❖ 24 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 22 Jardim PANCERA;
- ❖ 17 OUTROS;
- ❖ 15 Jardim PORTO ALEGRE;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 14 TOCANTINS;
- ❖ 12 Vila BECKER;
- ❖ 12 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 07 PINHEIRINHO;
- ❖ 06 Jardim BRESSAN;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 04 Linha São Valentin;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Jardim Independência;
- ❖ 03 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Linha Boa Vista;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 02 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de Vila Ipiranga;
- ❖ 01 Estrada da Usina;
- ❖ 01 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Linha KM 41;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 SADIA.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I


CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 1º de Agosto de 2022.