

MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
FEVEREIRO - 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
04/03	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 Fevereiro de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Fevereiro de 2022, foram emitidos 776 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 28,5%, sendo:

- ❖ 555 não finalizados;
- ❖ 221 finalizados.

**aberto e finalizado no mesmo período*

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

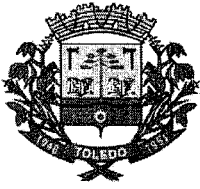
- ❖ 407 em andamento;
- ❖ 189 concluídos;
- ❖ 133 abertos;
- ❖ 13 agendados;
- ❖ 02 pendentes;
- ❖ 32 cancelados

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

- ❖ 338 Whatsapp;
- ❖ 243 156;
- ❖ 104 Site eOuve Toledo;
- ❖ 58 Presencial;
- ❖ 33 App eOuve Toledo.

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

- ❖ 619 Solicitações de Serviços;
- ❖ 117 Reclamações;
- ❖ 28 Denúncias;
- ❖ 03 Informações;
- ❖ 08 Sugestões;
- ❖ 01 Elogio.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

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

- ❖ 207 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 121 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 63 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 36 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 35 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 32 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 28 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 28 VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Saúde);
- ❖ 22 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 21 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 20 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 20 OUVIDORIA DA SAÚDE (Saúde);
- ❖ 19 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 16 DENGUE (Saúde);
- ❖ 15 OUTROS (Diversas);
- ❖ 14 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Trânsito e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 12 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana).

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

- ❖ 123 CENTRO;
- ❖ 81 Vila PIONEIRO;
- ❖ 81 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 72 Jardim Gisela;
- ❖ 45 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 42 Jardim PANORAMA;
- ❖ 39 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 36 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 31 Jardim PANCERA;
- ❖ 29 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 25 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 24 TOCANTINS;
- ❖ 23 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Vila BECKER;
- ❖ 15 Pinheirinho;
- ❖ 15 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 15 Jardim Santa Maria;
- ❖ 14 Outros.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades

Marcos A. Queiroz
MARCOS AURELIO QUEIROZ
Analista em Controle Interno I

Adriane Wobeto
ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I

Cleusa Elaine Schnee Ullmann
CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 04 de Março de 2022.