

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

**PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA**  
**MAIO - 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.

<b>Data</b>	<b>Atividades desenvolvidas</b>
01/06	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 MAIO de 2022.

**2. Resultados alcançados**

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Maio de 2022, foram emitidos 644 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência**\* temos 43%, sendo:

- ❖ 367 não finalizados;
- ❖ 277 finalizados.

*\*aberto e finalizado no mesmo período*

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

- ❖ 284 em andamento;
- ❖ 271 concluídos;
- ❖ 76 abertos;
- ❖ 6 agendados;
- ❖ 6 cancelados;
- ❖ 1 pendente.

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

- ❖ 259 WhatsApp;
- ❖ 233 156;
- ❖ 70 Site eOuve Toledo;
- ❖ 55 Presencial;
- ❖ 27 Aplicativo eOuve Toledo.

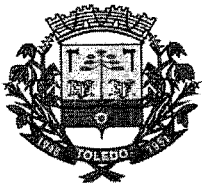
- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 453 Solicitações de Serviços;
- ❖ 152 Reclamações;
- ❖ 31 Denúncias;
- ❖ 04 Informações;
- ❖ 04 Sugestões.

*\* 2 Solicitações marcados indevidamente como Simplifique.*

el

✓



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

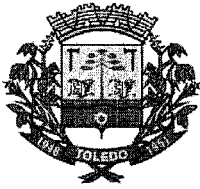
- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 95 CENTRO;
- ❖ 76 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 61 Vila PIONEIRO;
- ❖ 42 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 42 Jardim PANORAMA;
- ❖ 34 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 33 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 33 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 30 Jardim GISELA;
- ❖ 28 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 22 Jardim PANCERA;
- ❖ 20 TOCANTINS;
- ❖ 17 Jardim LA SALLE;
- ❖ 14 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 11 Jardim BRESSAN;
- ❖ 10 PINHEIRINHO;

*Di Ma A*



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

- ❖ 08 OUTROS;
- ❖ 08 Vila BECKER;
- ❖ 07 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 06 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 05 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 05 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 05 SADIA;
- ❖ 04 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 03 Jardim Independência;
- ❖ 03 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 02 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 02 Linha FLORIANO;
- ❖ 02 Linha GRAMADO;
- ❖ 02 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE.

**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, 1º de Junho de 2022.