

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

**PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA**  
**MARÇO - 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>
01/04	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 Março de 2022.

**2. Resultados alcançados**

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Março de 2022, foram emitidos 899 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência**\* temos 42,8%, sendo:

- ❖ 514 não finalizados;
- ❖ 385 finalizados.

*\*aberto e finalizado no mesmo período*

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

- ❖ 397 em andamento;
- ❖ 361 concluídos;
- ❖ 103 abertos;
- ❖ 14 agendados;
- ❖ 02 pendentes;
- ❖ 24 cancelados.

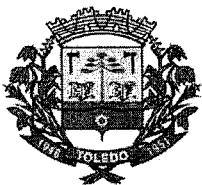
- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

- ❖ 452 Whatsapp;
- ❖ 289 156;
- ❖ 94 Site eOuve Toledo;
- ❖ 45 Presencial;
- ❖ 19 App eOuve Toledo.

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

- ❖ 749 Solicitações de Serviços;
- ❖ 132 Reclamações;
- ❖ 10 Denúncias;
- ❖ 02 Informações;
- ❖ 05 Sugestões;
- ❖ 01 Elogio.

PD M. P.



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

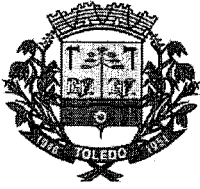
- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 234 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 138 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 85 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 63 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 44 OUVIDORIA DA SAÚDE (Saúde);
- ❖ 41 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 30 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 26 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 21 OUTROS (Diversas);
- ❖ 18 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 17 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Trânsito e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 16 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 16 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 15 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 14 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 13 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 13 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 12 DENGUE (Saúde);
- ❖ 12 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 10 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 10 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 09 VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Saúde);
- ❖ 09 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 08 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 08 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 05 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 04 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 03 ESGOTOS;
- ❖ 03 OUVIDORIA Geral (equivoco de encaminhamento);
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 PONTOS DE ÔNIBUS (Infraestrutura).

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

- ❖ 130 CENTRO;
- ❖ 94 Vila PIONEIRO;
- ❖ 82 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 74 Jardim PANORAMA;
- ❖ 74 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 54 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 53 Jardim GISELA;
- ❖ 49 Jardim PANCERA;
- ❖ 42 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 42 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 36 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 22 Jardim BRESSAN;
- ❖ 22 Vila BECKER;
- ❖ 20 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 19 Jardim LA SALLE;

01      MM      M



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

- ❖ 19 TOCANTINS;
- ❖ 13 PINHEIRINHO;
- ❖ 08 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 08 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 05 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE.

**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, 01 de Abril de 2022.