



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 - 2021

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
03/02	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 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 03/02/2021, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Janeiro de 2021, foram emitidos 553 protocolos. Destes 553 protocolos, no que se refere ao “status”, foram 272 *concluídos* dentro do mês, 5 *cancelados*, 200 *em andamento*, 49 *abertos*, 23 *agendados* e 4 *pendentes*. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 213 foram originados via *whatsApp*, 169 via *156*, 74 pelo *telefone*, 25 *presenciais* e 72 via aplicativo ou site *eOuve*. Classificados por categorias, temos 456 *solicitações*, 42 *reclamações*, 45 *denúncias*, 5 *informações*, 4 *sugestões* e 1 *elogio*. As secretarias e assuntos mais requisitadas foram: **Desenvolvimento Ambiental e Saneamento** com solicitações de *limpeza de lotes baldios, podas de árvores, maus tratos animais, coletas de lixo orgânico e reciclável, descarte irregular de lixo*; **Habitação, Serviços e Obras Públicas**, com solicitações de *iluminação, consertos de calçadas e bueiros, fiscalização de obras e posturas*; **Saúde**, com demandas de *criação de animais em área urbana e focos de dengue*; **Administração**, com solicitação de *roçada e limpeza de lotes baldios públicos*; **Segurança e Trânsito**, com solicitações de *sinalização horizontal e vertical e fiscalizações em trânsito*. Os bairros com maior número de demandas são: *Centro, Jardim Coopagro, Vila Pioneiro, Jardim Gisela, Vila Industrial, Jardim Porto Alegre e Jardim Concórdia, Jardim Pancera, São Francisco, Europa/América*.

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, 04 de Fevereiro de 2021.