



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 - 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 Fevereiro de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 01/03/2021, que no período a que se refere esta apuração, ou seja, Fevereiro de 2021, foram emitidos 586 protocolos. Destes 586 protocolos, no que se refere ao “status”, foram 196 *concluídos* dentro do mês, 12 *cancelados*, 259 *em andamento*, 94 *abertos*, 15 *agendados* e 10 *pendentes*. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 208 foram originados via *whatsApp*, 173 via *156*, 54 pelo *telefone*, 32 *presenciais* e 116 via aplicativo ou site *eOuve*. Classificados por categorias, temos 477 *solicitações*, 43 *reclamações*, 42 *denúncias*, 7 *informações*, 15 *sugestões* e 2 *elogios*. As secretarias e assuntos mais requisitadas foram: **Desenvolvimento Ambiental e Saneamento** com solicitações de *limpeza de lotes baldios, maus tratos animais, podas de árvores, coleta de lixo reciclável*; **Habitação, Serviços e Obras Públicas**, com solicitações de *iluminação, limpeza e consertos de calçadas e bueiros, conserto de pavimentação, fiscalização de obras e posturas*; **Saúde**, com demandas para fiscalização de *focos de dengue*; **Segurança e Trânsito**, com solicitações de *sinalização horizontal e vertical e fiscalizações de Covid-19*; **Administração**, com solicitação de *roçada e limpeza de lotes baldios públicos*. Os bairros com maior número de demandas no mês foram: *Centro, Jardim Coopagro, Vila Industrial, Jardim Gisela, Vila Pioneiro, Jardim Panorama, Jardim Porto Alegre, São Francisco, Jardim Europa/América e Jardim Pancera*.

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, 01 de Março de 2021.