



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Abril - 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
03/05	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 Abril de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 03/05/2021, que no período a que se refere esta apuração, ou seja, Abril de 2021, foram emitidos 426 protocolos. Destes 426 protocolos, no que se refere ao “status”, foram 193 *concluídos* dentro do mês, 17 *cancelados*, 161 *em andamento*, 46 *abertos*, 7 *agendados* e 2 *pendentes*. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 133 foram originados via *whatsApp*, 122 via *156*, 51 pelo *telefone*, 34 *presenciais* e 85 via aplicativo ou site *eOuve*. Classificados por categorias, temos 327 *solicitações*, 41 *reclamações*, 45 *denúncias*, 7 *informações*, 5 *sugestões* e 1 *elogio*. As secretarias e assuntos mais requisitadas foram: **Desenvolvimento Ambiental e Saneamento** com solicitações de *limpeza de lotes baldios, maus tratos animais, podas de árvores, descarte irregular e fumaça de queimadas*; **Habitação, Serviços e Obras Públicas**, com solicitações de *iluminação, fiscalização de obras e posturas, limpeza e consertos de calçadas meio fio e bueiros, conserto de pavimentação*; **Saúde**, com demandas para focos de dengue e Ouvidoria do SUS; **Segurança e Trânsito**, com solicitações de *sinalização horizontal e vertical, Perturbação da tranquilidade e abandono de veículos em via pública*; **Administração**, com mato em terreno baldio público e servidores. Os bairros com maior número de demandas no mês foram: *Centro, Vila Industrial, Jardim Coopagro, Vila Pioneiro e Jardim Panorama*.

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, 03 de Maio de 2021.