



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Junho - 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
01/07	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 Junho de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 01/07/2021, que no período de Julho de 2021 foram emitidos 467 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 45,8%, sendo:

- ❖ 253 não finalizados;
- ❖ 214 finalizados.

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

- ❖ 201 concluídos;
- ❖ 13 cancelados;
- ❖ 45 abertos;
- ❖ 208 em andamento.

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

- ❖ 122 via Whatsapp;
- ❖ 146 via 156;
- ❖ 91 via aplicativo eOuve;
- ❖ 78 via telefone;
- ❖ 29 via presencial;
- ❖ 01 via e-mail.

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

- ❖ 340 solicitações de serviços;
- ❖ 68 denúncias;
- ❖ 41 reclamações;
- ❖ 12 pedidos de informações;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 5 sugestões;
 - ❖ 1 elogio.
- Quanto às **secretarias** mais demandadas temos:
- ❖ 209 Habitação, Serviços e Obras Públicas;
 - ❖ 151 Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
 - ❖ 38 Saúde
 - ❖ 22 Segurança e Trânsito;
 - ❖ 13 Administração.
- Quanto **aos bairros** que mais demandaram temos:
- ❖ 109 Centro;
 - ❖ 45 Vila Pioneiro;
 - ❖ 35 Jardim Gisela;
 - ❖ 35 Jardim Coopagro;
 - ❖ 33 Jardim Concórdia.
- Quanto aos **assuntos** mais demandados temos:
- ❖ 151 Iluminação;
 - ❖ 62 Maus tratos animais;
 - ❖ 31 Poda ou retirada de árvores;
 - ❖ 19 Fiscalização de obras e posturas;
 - ❖ 12 Coleta de lixo orgânico.

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 Julho de 2021.