



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

**PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA**  
**Julho - 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.

<b>Data</b>	<b>Atividades desenvolvidas</b>
02/08	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 Julho de 2021.

**2. Resultados alcançados**

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 02/08/2021, que no período de Julho de 2021, foram emitidos 490 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 29,8%, sendo:

- ❖ 344 não finalizados;
- ❖ 146 finalizados.

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

- ❖ 132 concluídos;
- ❖ 14 cancelados;
- ❖ 1 pendente;
- ❖ 50 abertos;
- ❖ 293 em andamento.

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

- ❖ 166 via Whatsapp;
- ❖ 133 via 156;
- ❖ 92 via aplicativo eOuve;
- ❖ 66 via telefone;
- ❖ 32 via presencial;
- ❖ 01 via e-mail.

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

- ❖ 342 solicitações de serviços;
- ❖ 88 denúncias;
- ❖ 41 reclamações;



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

- ❖ 13 pedidos de informações;
- ❖ 5 sugestões;
- ❖ 1 elogio.

- Quanto às **secretarias** mais demandadas temos:

- ❖ 205 Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 172 Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 36 Segurança e Trânsito;
- ❖ 20 Fazenda e Captação de Recursos;
- ❖ 18 Saúde.

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

- ❖ 111 Centro;
- ❖ 42 Jardim Gisela;
- ❖ 40 Vila Industrial;
- ❖ 36 Vila Pioneiro;
- ❖ 36 Jardim Coopagro;
- ❖ 27 Jardim Concórdia;
- ❖ 25 Jardim Porto Alegre.

- Quanto aos **assuntos** mais demandados temos:

- ❖ 148 Iluminação;
- ❖ 67 Maus tratos animais;
- ❖ 33 Poda ou retirada de árvores;
- ❖ 19 Descarte irregular de lixo;
- ❖ 19 Sinalização horizontal e vertical;
- ❖ 16 Varrição e limpeza de ruas;
- ❖ 14 Estabelecimentos irregulares.

**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, 02 de Agosto de 2021.