

# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

#### PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA NOVEMBRO - 2022

### 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
02/12	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de NOVEMBRO de 2022.

### 2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de Novembro de 2022, foram emitidos 645 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência\*** temos 50,5%, sendo:

- ❖ 319 Não finalizados;
- ❖ 326 Finalizados.

*\*aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 323 Concluídos;
- ❖ 207 Em andamento;
- ❖ 111 Abertos;
- ❖ 03 Cancelados;
- ❖ 01 Agendados.

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

- ❖ 281 WhatsApp;
- ❖ 168 156;
- ❖ 109 Site eOuve Toledo;
- ❖ 46 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 39 Presencial;
- ❖ 02 Não informado.

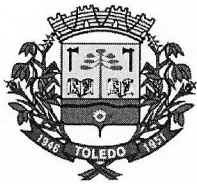
- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 502 Solicitações de Serviços;
- ❖ 65 Reclamações\*
- ❖ 47 Denúncias;
- ❖ 11 Informações;
- ❖ 06 Sugestões;
- ❖ 14 Elogios;
- ❖ 00 Simplifique\*.

*\* 1 Simplifique alterado em 02/12 para Reclamação (1322042).*

*Abel*

*Plusa*



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

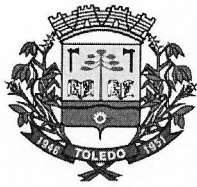
- ❖ 223 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 77 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 58 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 30 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 30 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 22 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 21 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 18 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 17 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 14 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 14 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 13 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 13 OUTROS (Diversas);
- ❖ 10 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 10 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 09 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 09 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 07 ESGOTO/FOSSA (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 07 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 07 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 06 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 06 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 05 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 05 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 04 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 03 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 02 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 02 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 02 OUVIDORIA GERAL;
- ❖ 01 AGRONEGÓCIO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 119 CENTRO;
- ❖ 56 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 64 Jardim PANORAMA;
- ❖ 47 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 45 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 44 Vila PIONEIRO;
- ❖ 38 Jardim PANCERA;
- ❖ 33 Jardim GISELA;
- ❖ 25 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 24 Jardim BRESSAN;
- ❖ 23 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 21 Jardim LA SALLE;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 12 PINHEIRINHO;

Adm

Chu



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

- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 09 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 08 OUTROS;
- ❖ 08 TOCANTINS;
- ❖ 06 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 06 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 06 Vila BECKER;
- ❖ 04 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Estrada da Usina;
- ❖ 01 Jardim das Araucárias;
- ❖ 01 Linha Boa Vista;
- ❖ 01 Linha Cerro da Lola;
- ❖ 01 Linha Guaçu;
- ❖ 01 Linha Sperotto.

**Responsáveis pelo acompanhamento das atividades**

  
**ADRIANE WOBETO**

Analista de Controle Interno I  
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria

  
**CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN**

Controladora de Controle Interno

Toledo, 02 de Dezembro de 2022.