

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JANEIRO - 2023

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
01/02	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JANEIRO de 2023.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de Janeiro de 2023, foram emitidos 786 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 32,6%, sendo:

- ❖ 530 Não finalizados;
 - ❖ 256 Finalizados.
- *aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 366 Em andamento;
- ❖ 251 Concluídos;
- ❖ 163 Abertos;
- ❖ 05 Cancelados;
- ❖ 01 Pendente.

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

- 375 WhatsApp;
- 173 156;
- 130 Site eOuve Toledo;
- 54 Presencial;
- 52 Aplicativo eOuve Toledo;
- 01 Totem;
- 01 Não informado.

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

- ❖ 635 Solicitações de Serviços*;
- ❖ 77 Reclamações;
- ❖ 48 Denúncias;
- ❖ 11 Elogios;
- ❖ 00 Informações;
- ❖ 04 Sugestões;
- ❖ 01 Simplifique*.

Ad C

JP



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

* 1 Simplifique alterado em 01/02/2023 para Solicitação (1371419)

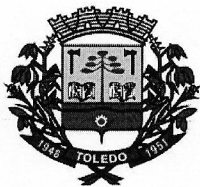
* 1 concluído em janeiro como simplifique – Reclamação (1356275).

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- 202 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- 164 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- 79 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- 37 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- 34 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- 26 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- 22 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- 22 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- 22 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- 21 ÁRVORES (Infraestrutura);
- 21 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- 17 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- 17 OUTROS (Diversas);
- 17 SERVIDORES (Diversas);
- 14 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- 11 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- 08 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- 07 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- 07 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- 06 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- 06 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- 05 GABINETE DO PREFEITO;
- 05 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- 04 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- 04 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- 02 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- 02 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- 01 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- 01 AGRONEGÓCIO;
- 01 CAST;
- 01 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana).

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- 118 CENTRO;
- 77 Jardim COOPAGRO;
- 77 SÃO FRANCISCO;
- 74 Jardim PANORAMA;
- 56 Vila PIONEIRO;
- 42 Jardim CONCÓRDIA;
- 42 TOCANTINS;
- 41 Jardim GISELA;
- 37 Vila INDUSTRIAL;
- 34 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- 32 Vila BECKER;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- 31 Jardim PANCERA;
- 22 Jardim PORTO ALEGRE;
- 19 Jardim BRESSAN;
- 17 Jardim LA SALLE;
- 11 Jardim SANTA MARIA;
- 11 Vila OPERÁRIA;
- 10 OUTROS;
- 07 Distrito de NOVO SARANDI;
- 07 PINHEIRINHO;
- 04 Distrito de VILA NOVA;
- 04 Jardim PARIZOTTO;
- 02 Distrito de DEZ DE MAIO;
- 02 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- 01 Distrito de Novo Sobradinho;
- 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- 01 Estrada da Usina;
- 01 Linha Boa Vista;
- 01 Linha Mandarina;
- 01 Linha Três Bocas;
- 01 Sadia.

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, 01 de Fevereiro de 2023.