

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA FEVEREIRO - 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
08/03	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de FEVEREIRO de 2023.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 28 de fevereiro de 2023, foram emitidos 631 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 34,2%, sendo:

- ❖ 415 Não finalizados;
- ❖ 216 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 327 Em andamento;
- ❖ 211 Concluídos;
- ❖ 88 Abertos;
- ❖ 05 Cancelados.

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

- ❖ 243 WhatsApp;
- ❖ 166 Site eOuve Toledo;
- ❖ 105 156;
- ❖ 61 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 56 Presencial.

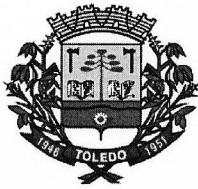
- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 438 Solicitações de Serviços;
- ❖ 104 Reclamações;
- ❖ 67 Denúncias;
- ❖ 10 Elogios;
- ❖ 10 Sugestões;
- ❖ 02 Informações.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 127 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 67 ANIMAIS (Meio Ambiente);

Assa.
Almeida



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 41 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 37 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 36 OUTROS (Diversas);
- ❖ 33 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 33 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 31 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 28 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 28 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 27 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 25 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 24 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 23 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 12 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 09 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 07 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 06 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 05 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 05 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 05 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 04 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 04 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 04 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana);
- ❖ 04 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 03 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 01 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 01 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 106 CENTRO;
- ❖ 61 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 47 Jardim GISELA;
- ❖ 45 Vila PIONEIRO;
- ❖ 41 Jardim PANORAMA;
- ❖ 39 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 29 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 28 Jardim PANCERA;
- ❖ 26 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 26 TOCANTINS;
- ❖ 24 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 23 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 19 PINHEIRINHO;
- ❖ 18 Vila BECKER;
- ❖ 16 Jardim BRESSAN;
- ❖ 16 Jardim LA SALLE;
- ❖ 16 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 14 Vila OPERÁRIA;



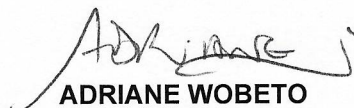
MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 08 Distrito de Concórdia do Oeste;
- ❖ 06 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 05 OUTROS;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 02 Linha São Valentin;
- ❖ 01 Cerâmica Prata;
- ❖ 01 Distrito de Bom Princípio do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 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, 08 de Março de 2023.