

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA MARÇO - 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
17/04	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MARÇO de 2023.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de março de 2023, foram emitidos 740 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 52,8%, sendo:

- ❖ 349 Não finalizados;
 - ❖ 391 Finalizados.
- *aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 268 Em andamento;
- ❖ 388 Concluídos;
- ❖ 81 Abertos;
- ❖ 03 Cancelados.

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

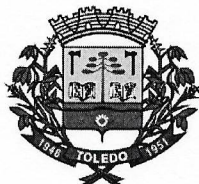
- ❖ 375* WhatsApp;
 - ❖ 167 Site eOuve Toledo;
 - ❖ 95 156;
 - ❖ 91 Aplicativo eOuve Toledo;
 - ❖ 12 Presencial.
- *marcado como "Ítem" um WhatsApp*

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

- ❖ 534 Solicitações de Serviços;
- ❖ 78 Reclamações;
- ❖ 105 Denúncias;
- ❖ 6 Elogios;
- ❖ 7 Sugestões;
- ❖ 10 Informações.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 196 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 64 ANIMAIS (Meio Ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

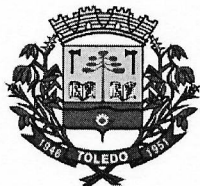
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 47 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 40 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 38 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 33 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 31 OUTROS (Diversas);
- ❖ 29 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 29 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 28 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 27 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 26 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 21 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 21 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 13 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 13 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 12 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 12 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 11 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 09 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 08 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 07 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 05 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 04 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENVOLVIMENTO HUMANO;
- ❖ 03 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 03 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 03 OUVIDORIA GERAL;
- ❖ 02 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 02 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 01 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 98 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 96 CENTRO;
- ❖ 51 TOCANTINS;
- ❖ 49 Jardim GISELA;
- ❖ 48 Vila PIONEIRO;
- ❖ 47 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 44 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 43 Jardim PANORAMA;
- ❖ 41 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 40 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 39 Jardim PANCERA;
- ❖ 26 Jardim LA SALLE;
- ❖ 20 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 16 Vila BECKER;
- ❖ 10 PINHEIRINHO;

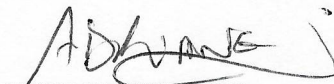
Adc.



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 09 Jardim BRESSAN;
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 08 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 05 OUTROS;
- ❖ 03 Distrito de Concórdia do Oeste;
- ❖ 03 Distrito de São Miguel;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 02 Distrito de Bom Princípio do Oeste;
- ❖ 02 Distrito de Dez de Maio;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 Sadia.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria

Toledo, 17 de Abril de 2023.