

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA ABRIL - 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
02/05	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de ABRIL de 2023.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de abril de 2023, foram emitidos 555 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 42,2%, sendo:

❖ 321 Não finalizados;

❖ 234 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

❖ 253 Em andamento;

❖ 233 Concluídos;

❖ 60 Abertos;

❖ 08 Pendentes;

❖ 01 Cancelados.

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

❖ 256* WhatsApp;

❖ 149 Site eOuve Toledo;

❖ 77 156;

❖ 68 Aplicativo eOuve Toledo;

❖ 05 Presencial.

**marcado como "Itotem" 2 (dois) WhatsApp (protocolos 1465607 e 1469380)*

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

❖ 387* Solicitações de Serviços;

❖ 79 Reclamações;

❖ 69 Denúncias;

❖ 9 Informações;

❖ 8 Elogios;

❖ 3 Sugestões.

**marcado como "ISimplifique" e alterado em 02/05 para Solicitação (protocolo 1459373)*

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

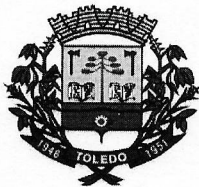
- ❖ 107 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 51 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 40 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 34 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 30 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 29 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 29 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 24 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 24 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 22 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 22 OUTROS (Diversas);
- ❖ 21 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 19 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 18 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 17 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 12 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 08 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 07 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 07 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 06 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 06 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 04 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 03 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 03 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 03 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 02 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 02 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 02 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENVOLVIMENTO HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 125 CENTRO;
- ❖ 55 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 34 Vila PIONEIRO;
- ❖ 32 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 32 Jardim GISELA;
- ❖ 28 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 27 Jardim PANCERA;
- ❖ 25 TOCANTINS;
- ❖ 24 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 22 Jardim PANORAMA;
- ❖ 22 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 20 Vila BECKER;
- ❖ 16 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 15 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 13 OUTROS;

Abel

Plu



MUNICÍPIO DE TOLEDO

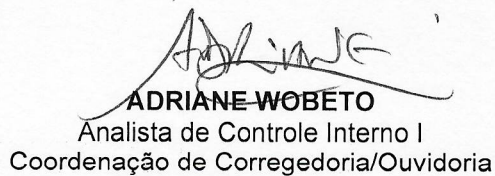
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 12 Jardim LA SALLE;
- ❖ 11 PINHEIRINHO;
- ❖ 09 Jardim BRESSAN;
- ❖ 08 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 04 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 02 Distrito de São Luis do Oeste;
- ❖ 02 Xaxim;
- ❖ 01 Cerro da Lola;
- ❖ 01 Distrito de Dez de Maio;
- ❖ 01 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 01 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 01 Sadia.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno


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

Toledo, 02 de Maio de 2023.