



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA MAIO - 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
02/06	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MAIO de 2023.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de maio de 2023, foram emitidos 559 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 51,3%, sendo:

❖ 272 Não finalizados;

❖ 287 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

❖ 215 Em andamento;

❖ 282 Concluídos;

❖ 52 Abertos;

❖ 05 Cancelados;

❖ 01 Pendentes.

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

❖ 291* WhatsApp;

❖ 135 Site eOuve Toledo;

❖ 60 156;

❖ 63 Aplicativo eOuve Toledo;

❖ 08 Presencial;

❖ 02 Não informado (criado pelo solicitante – site ou app).

**marcado como "Itotem", 6 (seis) WhatsApp (protocolos: 1490424, 1495647, 1509647, 1513373, 1517222 e 1523860).*

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

❖ 388* Solicitações de Serviços;

❖ 79 Reclamações;

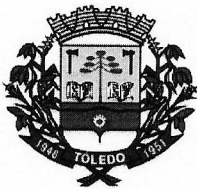
❖ 63 Denúncias;

❖ 9 Informações;

❖ 14 Elogios;

❖ 6 Sugestões.

**2 marcados e concluídos "ISimplifique", sendo Solicitação - protocolo 1495187 e Reclamação - 1515642.*



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

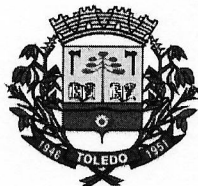
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 106 CENTRO;
- ❖ 60 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 52 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 42 Vila PIONEIRO;
- ❖ 36 Jardim GISELA;
- ❖ 30 Jardim PANCERA;
- ❖ 27 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 25 Jardim PANORAMA;
- ❖ 20 Jardim BRESSAN;
- ❖ 20 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 18 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 18 SÃO FRANCISCO;

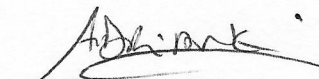


MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 12 OUTROS;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 11 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 10 Vila BECKER;
- ❖ 08 PINHEIRINHO;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 03 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 03 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 01 Distrito de BOM PRINCÍPIO;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de São Luis do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de São Miguel;
- ❖ 01 Estrada da Usina;
- ❖ 01 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Linha MANDARINA;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 01 Xaxim.

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 Junho de 2023.