

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

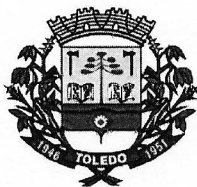
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JUNHO - 2023

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
03/07	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JUNHO de 2023.

Resultados alcançados	
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de JUNHO de 2023, foram emitidos 461 protocolos, classificados conforme segue:	
- Quanto à eficiência * temos 44,9%, sendo:	
❖ 254 Não finalizados;	
❖ 207 Finalizados.	
*aberto e finalizado no período de apuração	
- Quanto ao status do protocolo temos:	
❖ 206 Concluídos;	
❖ 196 Em andamento;	
❖ 58 Abertos;	
❖ 01 Cancelados.	
- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:	
❖ 233 WhatsApp;	
❖ 126 Site eOuve Toledo;	
❖ 67 Aplicativo eOuve Toledo;	
❖ 29 156;	
❖ 06 Presencial.	
- Quanto a categoria dos protocolos temos:	
❖ 299 Solicitações de Serviços;	
❖ 78 Denúncias;	
❖ 69 Reclamações;	
❖ 8 Elogios;	
❖ 4 Informações;	
❖ 3 Sugestões.	
- Quanto às secretarias demandadas temos:	
❖ 63 ANIMAIS (Meio Ambiente);	
❖ 53 MATO ALTO (Meio Ambiente);	



MUNICÍPIO DE TOLEDO

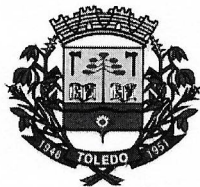
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 35 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 28 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 27 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 25 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 24 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 22 OUTROS (Diversas);
- ❖ 20 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 20 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 18 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 18 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 16 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 14 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 13 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 08 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 08 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 08 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 08 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 06 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 04 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 04 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 04 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 03 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 03 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 03 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 02 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENVOLVIMENTO HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 99 CENTRO;
- ❖ 53 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 51 Vila PIONEIRO;
- ❖ 31 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 28 Jardim PANORAMA;
- ❖ 27 Jardim GISELA;
- ❖ 23 Jardim PANCERA;
- ❖ 21 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 21 Jardim LA SALLE;
- ❖ 19 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 12 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 11 OUTROS;
- ❖ 07 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 06 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 06 TOCANTINS;
- ❖ 05 Jardim BRESSAN;
- ❖ 05 Vila BECKER;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 04 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 02 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 PINHEIRINHO;
- ❖ 01 Distrito de São Luis do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha Guaçu;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 Linha SÃO VALENTIN

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades

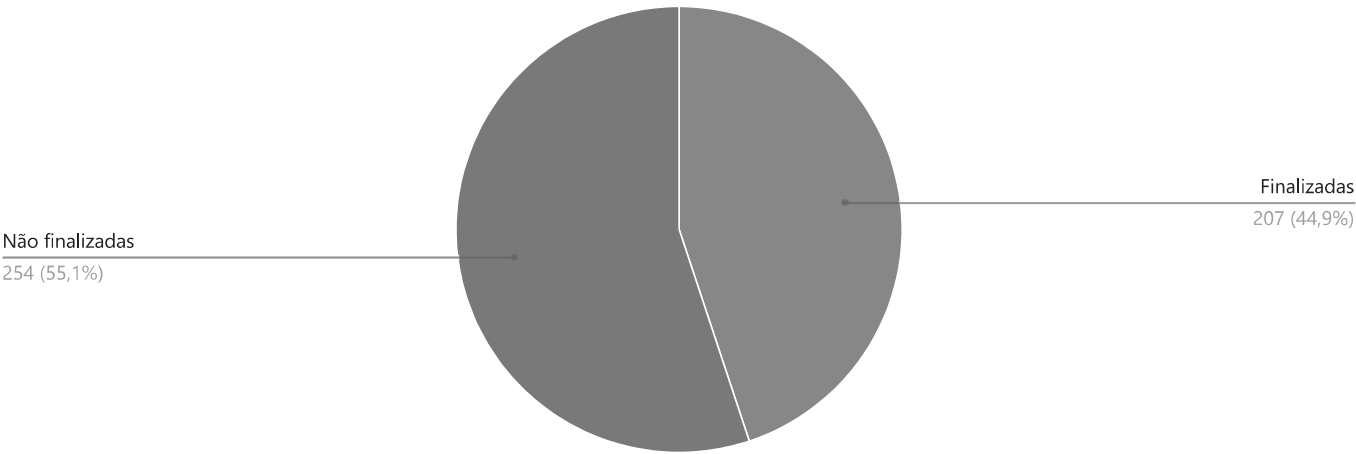

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria


CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 03 de Julho de 2023.

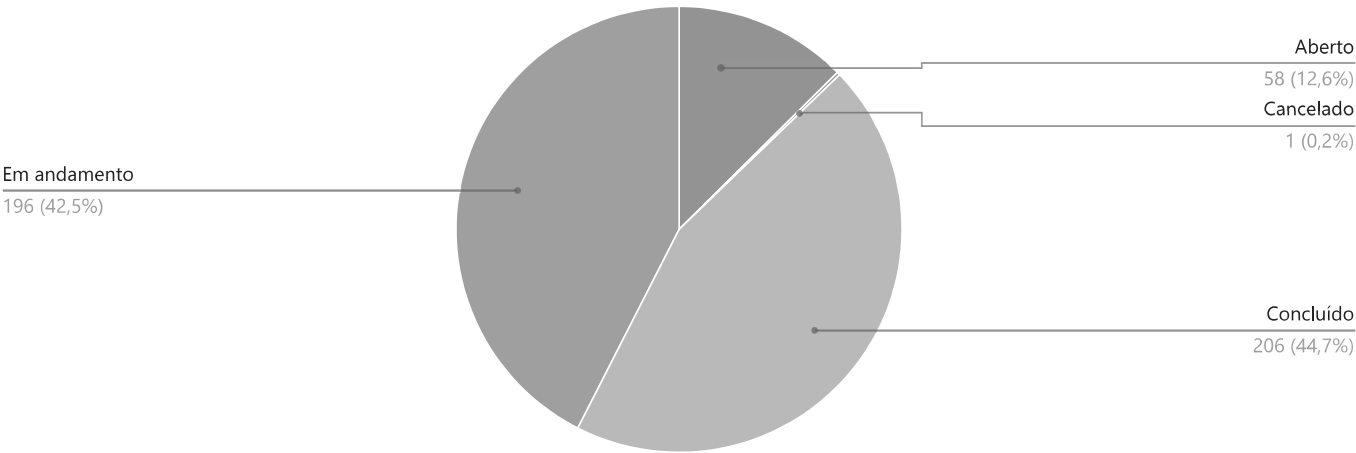
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



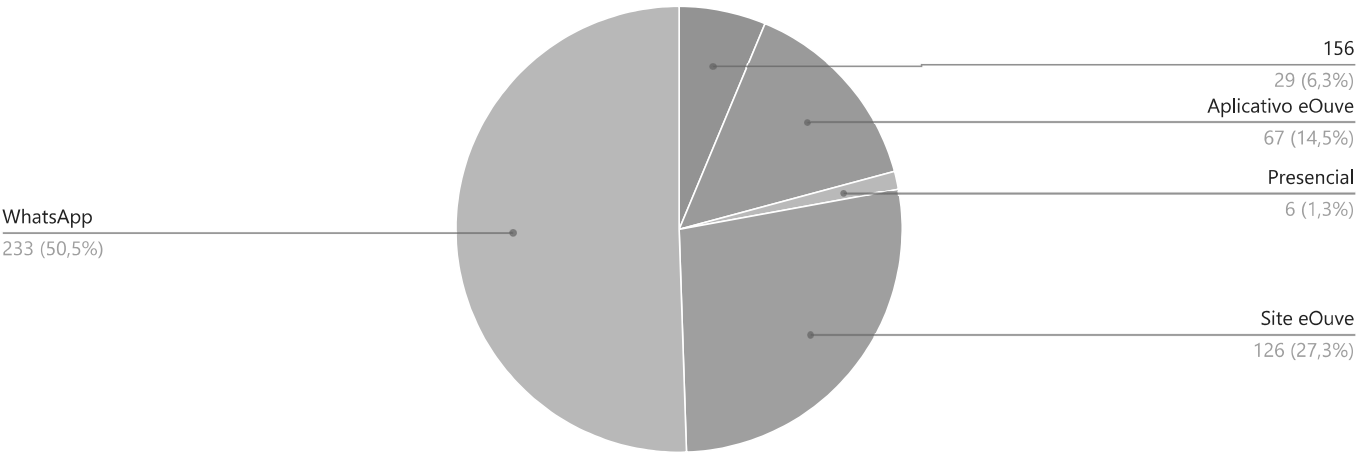
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



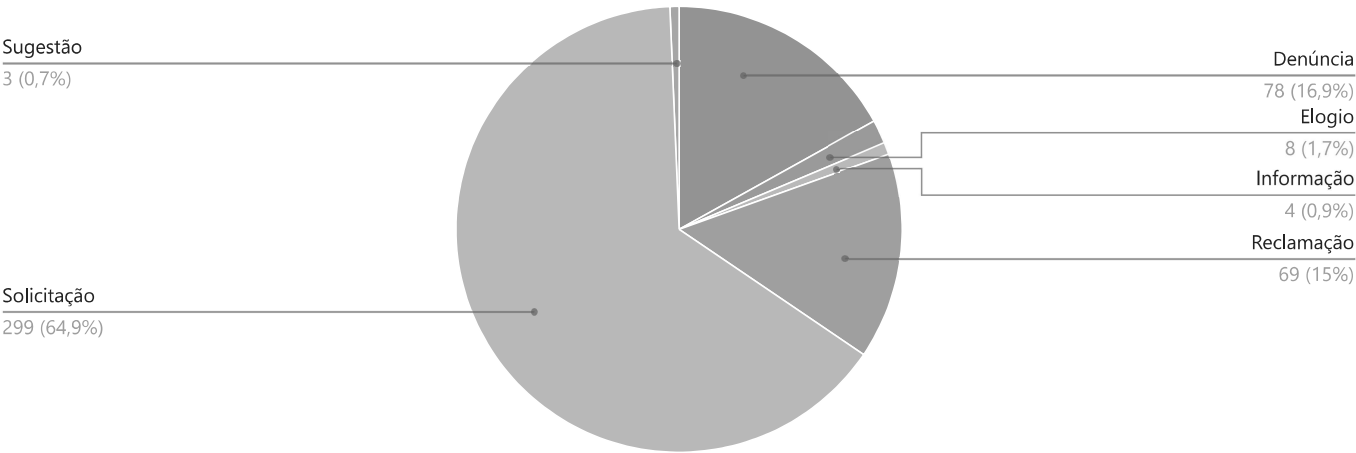
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRONEGÓCIO E DES. ECONÔMICO	0	0	0	0	0	0	2	0	2
ANIMAIS - Maus tratos/abandono	11	0	0	0	2	0	50	0	63
ÁRVORES	0	0	0	0	3	0	24	0	27
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	0	1	0	1	0	5	0	8
BARULHO de EMPRESAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BUEIROS - GALERIAS - CALÇADAS - MEIO-FIO	2	0	0	0	1	0	11	0	14
BURACOS/PAVIMENTAÇÃO	0	0	0	0	3	0	17	0	20
CAST	0	0	0	0	1	0	0	0	1
CONTROLE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COVID 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENGUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESAS IRREGULARES	5	0	0	0	0	0	1	0	6
ENTULHOS	2	0	0	1	0	0	10	0	13
ESCOLAS E CMEIS	24	0	0	0	7	0	4	0	35
ESGOTO/FOSSA	0	0	0	0	0	0	3	0	3
ESPAÇOS ESPORTIVOS	1	0	1	0	0	0	6	0	8
FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS	4	0	0	0	6	0	15	0	25
FUMAÇA/QUEIMADA	1	0	0	0	0	0	7	0	8
GABINETE DO PREFEITO	0	0	0	0	2	0	0	1	3
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	0	1	0	5	0	22	0	28
INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENV. HUMANO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
LIMPEZA/VARRIÇÃO DE RUAS	0	0	0	0	3	0	1	0	4
LIXO ORGÂNICO	1	0	0	0	3	0	20	0	24
LIXO RECICLÁVEL	1	0	0	0	1	0	14	0	16
MATO ALTO	13	0	0	0	10	0	30	0	53
OUTROS	1	0	1	2	6	0	12	0	22
OUVIDORIA DA SAÚDE	1	0	0	0	3	0	14	0	18
Ouvidoria Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE	1	0	0	0	0	0	3	0	4
Políticas para Mulheres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PONTOS DE ÔNIBUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRAÇAS E PARQUES	0	0	1	0	0	0	2	1	4
SEGURANÇA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
SERVIDORES	6	0	3	1	8	0	2	0	20
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS	1	0	0	0	0	0	7	0	8
TOLEDOPREV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRÂNSITO	1	0	0	0	2	0	14	1	18
TRANSPORTE COLETIVO	0	0	0	0	2	0	1	0	3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16,92%	0%	1,74%	0,87%	15,0%	0%	64,9%	0,65%	461

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Centro	6	0	6	3	16	0	67	1	99
Cerâmica Prata	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cerro da Lola	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Bom Princípio do Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Concórdia do Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Dez de Maio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Dois Irmãos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Novo Sarandi	0	0	0	0	1	0	6	0	7
Distrito de Novo Sobradinho	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Distrito de São Luis do Oeste	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Distrito de São Miguel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito de Vila Ipiranga	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Distrito de Vila Nova	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Estrada da Usina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Bressan	2	0	0	0	0	0	3	0	5
Jardim Concórdia	7	0	0	0	2	0	11	1	21
Jardim Coopagro	6	0	0	0	9	0	38	0	53
Jardim das Araucarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Europa/América	0	0	0	0	4	0	15	0	19
Jardim Gisela	2	0	0	0	8	0	17	0	27
Jardim Independência	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Jardim La Salle	5	0	0	0	2	0	14	0	21
Jardim Pancera	5	0	0	0	4	0	13	1	23
Jardim Panorama	7	0	0	0	2	0	19	0	28
Jardim Parizotto	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Jardim Porto Alegre	3	0	1	0	6	0	9	0	19
Jardim Santa Maria	1	0	0	0	0	0	5	0	6
Linha Boa Vista	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Buê Caé	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Doutor Ernesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Linha Floriano	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Gramado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Guaçu	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Linha Km 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Lageado Grande	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Mandarina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Nova Videira	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Ouro Preto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha São João	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Linha São Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha São Valentin	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Linha Sperafico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Sperotto/Bilatto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Tapuí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Três Bocas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Linha Vista Alegre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	8	0	0	0	3	0	0	0	11
Pinheirinho	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Sadia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Francisco	4	0	0	0	1	0	7	0	12
Tocantins	0	0	0	0	1	0	5	0	6
Vila Becker	1	0	0	0	0	0	4	0	5
Vila Industrial	1	0	0	0	4	0	26	0	31
Vila Operária	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Vila Pioneiro	20	0	1	1	6	0	23	0	51
Xaxim	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16,92%	0%	1,74%	0,87%	15,0%	0%	64,9%	0,65%	461