

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA

JULHO - 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
01/08	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JULHO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de JULHO de 2023, foram emitidos 464 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 41,6%, sendo:

- ❖ 271 Não finalizados;
- ❖ 193 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 188 Concluídos;
- ❖ 227 Em andamento;
- ❖ 44 Abertos;
- ❖ 05 Cancelados.

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

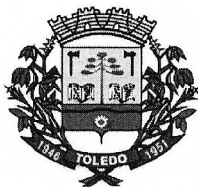
- ❖ 250* WhatsApp;
- ❖ 111 Site eOuve Toledo;
- ❖ 50 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 38 156;
- ❖ 14 Presencial;
- ❖ 01 E-mail.

**1 whatsapp aberto indevidamente como "totem"*

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

- ❖ 331* Solicitações de Serviços;
- ❖ 57* Denúncias;
- ❖ 60* Reclamações;
- ❖ 3 Elogios;
- ❖ 8 Informações;
- ❖ 5 Sugestões.

**1 reclamação, 2 solicitações e 1 denúncia, abertas indevidamente como "simplifique"; 1 reclamação e 1 denúncia abertas indevidamente como "doação"*



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

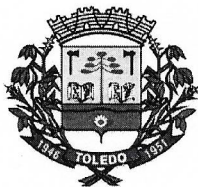
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 86 CENTRO;
- ❖ 56 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 35 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 30 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 30 Vila PIONEIRO;
- ❖ 29 Jardim PANORAMA;
- ❖ 28 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 21 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 21 Jardim GISELA;
- ❖ 14 TOCANTINS;
- ❖ 13 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 11 Jardim PANCERA;
- ❖ 11 Jardim SANTA MARIA;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 11 PINHEIRINHO;
- ❖ 11 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 10 Vila BECKER;
- ❖ 09 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 08 Jardim LA SALLE;
- ❖ 07 OUTROS;
- ❖ 05 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 04 Jardim BRESSAN;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Cerâmica Prata;
- ❖ 02 Distrito de Bom Princípio do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO.

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, 01 de Agosto de 2023.