

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA AGOSTO - 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
01/09	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de AGOSTO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de AGOSTO de 2023, foram emitidos 528 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 48,1%, sendo:

- ❖ 274 Não finalizados;
- ❖ 254 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 251 Concluídos;
- ❖ 245 Em andamento;
- ❖ 28 Abertos;
- ❖ 03 Cancelados;
- ❖ 01 Agendado.

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

- ❖ 245 WhatsApp;
- ❖ 127 Site eOuve Toledo;
- ❖ 72 156;
- ❖ 71 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 12 Presencial;
- ❖ 01* Totem.

**1 whatsapp aberto e concluído como "totem" – Protocolo 1587013*

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

- ❖ 363 Solicitações de Serviços;
- ❖ 75 Reclamações;
- ❖ 63 Denúncias;
- ❖ 14 Elogios;
- ❖ 7 Informações;
- ❖ 4 Sugestões;
- ❖ 2* Simplifique.

**1 reclamação (Protocolo 1608957 – ajustado em 01/09/2023); 1 solicitação (Protocolo 1609132 – já concluída) = abertas indevidamente como "Simplifique"*

Assinatura

Assinatura



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

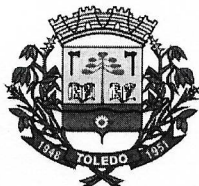
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 110 CENTRO;
- ❖ 70 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 46 Vila PIONEIRO;
- ❖ 44 Jardim GISELA;
- ❖ 38 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 28 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 26 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 24 Jardim PANCERA;
- ❖ 22 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 16 Jardim LA SALLE;



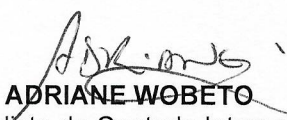
MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 16 Jardim PANORAMA;
- ❖ 15 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 15 TOCANTINS;
- ❖ 09 OUTROS;
- ❖ 08 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 07 Jardim BRESSAN;
- ❖ 06 PINHEIRINHO;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 03 Distrito de Bom Princípio do Oeste;
- ❖ 03 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 03 Vila BECKER;
- ❖ 03 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 02 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA
- ❖ 01 Linha OURO PRETO.

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 Setembro de 2023.