

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA SETEMBRO - 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
02/10	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de SETEMBRO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de SETEMBRO de 2023, foram emitidos 467 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 40,7%, sendo:

- ❖ 277 Não finalizados;
- ❖ 190 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 230 Em andamento;
- ❖ 188 Concluídos;
- ❖ 46 Abertos;
- ❖ 02 Cancelados;
- ❖ 01 Agendado.

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

- ❖ 235 WhatsApp;
- ❖ 104 Site eOuve Toledo;
- ❖ 62 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 57 156;
- ❖ 08 Presencial;
- ❖ 01* Totem.

**1 whatsapp aberto e concluído como "totem" – Protocolo 1623418*

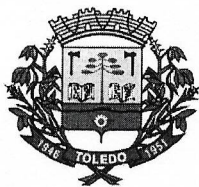
- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 337 Solicitações de Serviços;
- ❖ 61 Denúncias;
- ❖ 46 Reclamações;
- ❖ 11 Informações;
- ❖ 08 Elogios;
- ❖ 03 Sugestões;
- ❖ 1* Simplifique.

**1 solicitação (Protocolo 1633035) = abertas indevidamente como "Simplifique" – alterada em 02/10/2023.*

Adriana

Ch



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

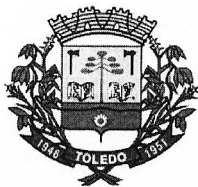
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

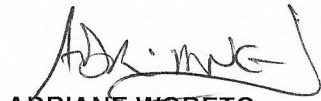
- ❖ 104 CENTRO;
- ❖ 42 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 33 Vila PIONEIRO;
- ❖ 32 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 28 Jardim PANORAMA;
- ❖ 27 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 24 Jardim GISELA;
- ❖ 22 Jardim LA SALLE;
- ❖ 22 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 19 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 18 Jardim PANCERA;
- ❖ 16 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 15 Jardim SANTA MARIA;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 14 TOCANTINS;
- ❖ 09 OUTROS;
- ❖ 08 Jardim BRESSAN;
- ❖ 08 PINHEIRINHO;
- ❖ 05 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 05 Vila BECKER;
- ❖ 04 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 03 Distrito de Novo Sobradinho;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Linha São João;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Linha Guaçu.
- ❖ 01 Linha Nova Videira;
- ❖ 01 Linha Vista Alegre;
- ❖

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, 02 de Outubro de 2023.