

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA OUTUBRO - 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
29/11	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de OUTUBRO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de OUTUBRO de 2023, foram emitidos 516 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 43,8%, sendo:

❖ 290 Não finalizados;

❖ 226 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

❖ 234 Em andamento;

❖ 222 Concluídos;

❖ 53 Abertos;

❖ 04 Cancelados;

❖ 03 Agendado.

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

❖ 247 WhatsApp;

❖ 128 Site eOuve Toledo;

❖ 60 Aplicativo eOuve Toledo;

❖ 69 156;

❖ 12 Presencial.

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

❖ 370 Solicitações de Serviços;

❖ 73 Denúncias;

❖ 54 Reclamações;

❖ 07 Informações;

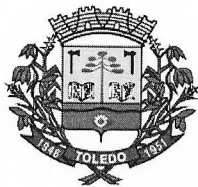
❖ 08 Elogios;

❖ 03 Sugestões;

❖ 1* Simplifique.

**1 solicitação (Protocolo 1656351) = abertas indevidamente como "Simplifique" – alterada em 29/11/2023.*

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:



MUNICÍPIO DE TOLEDO

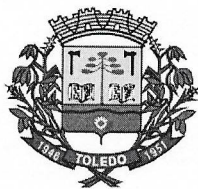
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 79 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 61 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 42 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 36 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 34 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 28 OUTROS (Diversas);
- ❖ 27 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 24 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 21 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 20 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 19 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 16 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 15 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 12 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 12 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 12 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 09 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 07 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 06 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 05 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração)
- ❖ 05 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 05 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 04 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 04 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 04 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 03 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 03 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 OUVIDORIA GERAL (Refere-se a demanda para o Corpo de Bombeiros).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 113 CENTRO;
- ❖ 49 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 44 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 34 Jardim GISELA;
- ❖ 30 Jardim PANORAMA;
- ❖ 30 Vila PIONEIRO;
- ❖ 24 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 22 Jardim LA SALLE;
- ❖ 22 TOCANTINS;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 14 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 14 Jardim PANCERA;
- ❖ 14 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 14 Vila BECKER;
- ❖ 13 OUTROS;
- ❖ 13 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 11 PINHEIRINHO;
- ❖ 09 Vila OPERÁRIA;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 06 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 05 Jardim BRESSAN;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Cerâmica PRATA;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Estrada da USINA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA.

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, 29 de Novembro de 2023.