

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA NOVEMBRO - 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
01/12	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de NOVEMBRO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de NOVEMBRO de 2023, foram emitidos 451 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 29,3%, sendo:

❖ 319 Não finalizados;

❖ 132 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

❖ 254 Em andamento;

❖ 131 Concluídos;

❖ 63 Abertos;

❖ 01 Cancelados;

❖ 02 Agendado.

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

❖ 224 WhatsApp;

❖ 109 Site eOuve Toledo;

❖ 45 Aplicativo eOuve Toledo;

❖ 69 156;

❖ 04 Presencial.

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

❖ 311 Solicitações de Serviços;

❖ 70 Denúncias;

❖ 58 Reclamações;

❖ 06 Informações;

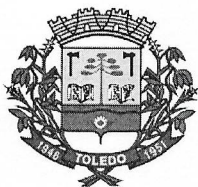
❖ 02 Elogios;

❖ 03 Sugestões.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

❖ 85 MATO ALTO (Meio Ambiente);

❖ 76 ANIMAIS (Meio Ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

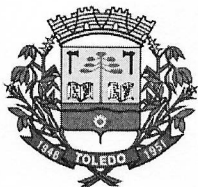
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

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

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

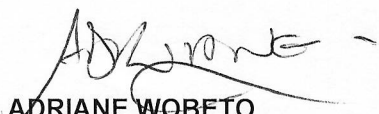
- ❖ 85 CENTRO;
- ❖ 40 Jardim PANORAMA;
- ❖ 37 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 33 Vila PIONEIRO;
- ❖ 28 Jardim GISELA;
- ❖ 26 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 23 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 23 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 23 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 22 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 19 Jardim PANCERA;
- ❖ 17 Jardim LA SALLE;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 11 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 08 OUTROS;
- ❖ 08 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 07 Jardim BRESSAN;
- ❖ 05 Vila BECKER;
- ❖ 04 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 04 PINHEIRINHO;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 03 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Linha BOA VISTA.
- ❖ 02 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Estrada da USINA;
- ❖ 01 Linha Dr. ERNESTO;
- ❖ 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, 1º de Dezembro de 2023.