

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA DEZEMBRO - 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
03/01	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de DEZEMBRO de 2023.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de DEZEMBRO de 2023, foram emitidos 548 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 40,3%, sendo:

- ❖ 327 Não finalizados;
- ❖ 221 Finalizados.

**aberto em dezembro 2023 e finalizado até 03/01/2024.*

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

- ❖ 278 Em andamento;
- ❖ 217 Concluídos;
- ❖ 47 Abertos;
- ❖ 04 Cancelados;
- ❖ 02 Agendado.

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

- ❖ 288 WhatsApp;
- ❖ 120 Site eOuve Toledo;
- ❖ 68 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 62 156;
- ❖ 09 Presencial;
- ❖ 01 Totem (*whatsapp registrado indevidamente como totem*).

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

- ❖ 365 Solicitações de Serviços;
- ❖ 81 Denúncias;
- ❖ 79 Reclamações;
- ❖ 08 Informações;
- ❖ 09 Elogios;
- ❖ 05 Sugestões;
- ❖ 01 Doação.

**Protocolo 1749805 registrado como Simplifique e alterado para Solicitação em 03/01/2024*

***Protocolo 1748300 de Solicitação registrado e finalizado como Simplifique.*



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

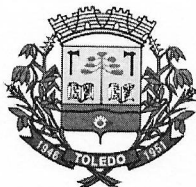
- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 86 CENTRO;
- ❖ 55 Vila PIONEIRO;
- ❖ 53 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 39 Jardim PANCERA;
- ❖ 37 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 33 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 32 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 30 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 29 Jardim GISELA;
- ❖ 25 Jardim PANORAMA;
- ❖ 21 Jardim LA SALLE;
- ❖ 17 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 16 TOCANTINS;
- ❖ 13 Vila BECKER;
- ❖ 11 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 10 Jardim BRESSAN;

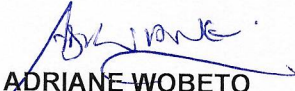
Ass.



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 09 OUTROS;
- ❖ 07 PINHEIRINHO;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 04 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria

Toledo, 3 de Janeiro de 2024.