



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA MARÇO - 2024

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
02/04	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MARÇO de 2024.

Resultados alcançados
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de MARÇO de 2024, foram emitidos 822 protocolos, classificados conforme segue: - Quanto à eficiência* temos 34,7%, sendo: ❖ 537 Não finalizados; ❖ 285 Finalizados. - Quanto ao status do protocolo temos: ❖ 442 Em andamento; ❖ 282 Concluídos; ❖ 94 Abertos; ❖ 03 Cancelados; ❖ 01 Agendados. - Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos: ❖ 465 WhatsApp; ❖ 157 Site eOuve Toledo; ❖ 119 Aplicativo eOuve Toledo; ❖ 65 156; ❖ 14 Presencial; ❖ 02 E-mail. - Quanto a categoria dos protocolos temos: ❖ 590 Solicitações de Serviços; ❖ 142 Denúncias; ❖ 73 Reclamações; ❖ 08 Elogios; ❖ 05 Sugestões; ❖ 04 Informações. - Quanto às secretarias demandadas temos: ❖ 237 MATO ALTO (Meio Ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 70 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 55 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 47 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 45 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 41 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 39 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 33 OUTROS (Diversas);
- ❖ 28 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 27 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 26 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 21 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 20 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 17 ESGOTO;
- ❖ 15 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 13 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 13 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 11 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 11 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 09 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 09 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 08 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 06 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 05 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 05 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).;
- ❖ 04 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 03 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 01 ACESSO À INFORMAÇÃO;
- ❖ 01 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 01 CAST;
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES.HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 123 CENTRO;
- ❖ 81 Jardim PANCERA;
- ❖ 75 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 74 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 65 Vila PIONEIRO;
- ❖ 41 Jardim GISELA;
- ❖ 41 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 37 Jardim PANORAMA
- ❖ 37 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 37 TOCANTINS;
- ❖ 29 Jardim LA SALLE;
- ❖ 26 Jardim BRESSAN;
- ❖ 26 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 26 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 22 Vila BECKER;
- ❖ 21 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 15 OUTROS;
- ❖ 12 PINHEIRINHO;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 10 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 05 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA.
- ❖ 03 Linha BOA VISTA;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 01 Cerâmica PRATA;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

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

Toledo, 2 de Abril de 2024.