



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA ABRIL - 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
02/05	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de ABRIL de 2024.

Resultados alcançados
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de ABRIL de 2024, foram emitidos 670 protocolos, classificados conforme segue: - Quanto à eficiência* temos 34,7%, sendo: ❖ 449 Não finalizados; ❖ 221 Finalizados. - Quanto ao status do protocolo temos: ❖ 420 Em andamento; ❖ 214 Concluídos; ❖ 29 Abertos; ❖ 07 Cancelados. - Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos: ❖ 379 WhatsApp; ❖ 143 Site eOuve Toledo; ❖ 109 Aplicativo eOuve Toledo; ❖ 35 156; ❖ 04 Presencial. - Quanto a categoria dos protocolos temos: ❖ 443 Solicitações de Serviços; ❖ 115 Denúncias; ❖ 83 Reclamações; ❖ 13 Elogios; ❖ 07 Informações; ❖ 04 Sugestões. - Quanto às secretarias demandadas temos: ❖ 160 MATO ALTO (Meio Ambiente); ❖ 68 ANIMAIS (Meio Ambiente); ❖ 43 ÁRVORES (Infraestrutura);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 38 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 30 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 29 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 28 OUTROS (Diversas);
- ❖ 23 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 21 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 21 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 21 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 20 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 19 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 18 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 14 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 13 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 13 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 13 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 12 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 09 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 09 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 09 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 08 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 08 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 05 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 04 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 04 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 04 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).;
- ❖ 03 PONTOS DE ÔNIBUS (Mobilidade);
- ❖ 02 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES.HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 117 CENTRO;
- ❖ 64 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 56 Vila PIONEIRO;
- ❖ 47 Jardim PANORAMA;
- ❖ 46 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 37 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 32 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 31 Jardim PANCERA;
- ❖ 28 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 27 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 24 Jardim GISELA;
- ❖ 21 TOCANTINS;
- ❖ 20 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 19 Jardim BRESSAN;
- ❖ 18 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 16 OUTROS;
- ❖ 16 Vila BECKER;
- ❖ 13 PINHEIRINHO;
- ❖ 04 Cerro da LOLA;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA
- ❖ 02 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Cerâmica PRATA;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha São João;
- ❖ 01 Linha Sperotto/Bilatto;
- ❖ 01 Xaxim.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

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

Toledo, 3 de Maio de 2024.