



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA MAIO - 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
03/06	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MAIO de 2024.

Resultados alcançados	
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de MAIO de 2024, foram emitidos 580 protocolos, classificados conforme segue:	
- Quanto à eficiência* temos 40,2%, sendo:	
❖ 347	Não finalizados;
❖ 233	Finalizados.
*eficiência – índice apurado em 03/06/2024.	
- Quanto ao status do protocolo temos:	
❖ 296	Em andamento;
❖ 229	Concluídos;
❖ 50	Abertos;
❖ 04	Cancelados;
❖ 01	Pendente.
- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:	
❖ 300	WhatsApp;
❖ 132	Site eOuve Toledo;
❖ 91	Aplicativo eOuve Toledo;
❖ 49	156;
❖ 07	Presencial;
❖ 01	E-mail.
- Quanto a categoria dos protocolos temos:	
❖ 362	Solicitações de Serviços;
❖ 110	Denúncias;
❖ 82	Reclamações;
❖ 13	Elogios;
❖ 09	Informações;
❖ 04	Sugestões.
- Quanto às secretarias demandadas temos:	
❖ 117	MATO ALTO (Meio Ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 58 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 35 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 33 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 31 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 29 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 27 OUTROS (Diversas);
- ❖ 24 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 24 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 22 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 20 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 19 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 17 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 16 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 16 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 15 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 09 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 09 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 08 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 07 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 07 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).;
- ❖ 06 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 06 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 04 ACESSO À INFORMAÇÃO;
- ❖ 04 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 04 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 03 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 03 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 02 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES.HUMANO;
- ❖ 01 OUVIDORIA Geral;
- ❖ 01 PONTOS DE ÔNIBUS (Mobilidade);

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 108 CENTRO;
- ❖ 79 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 42 Jardim GISELA;
- ❖ 37 Jardim PANORAMA;
- ❖ 36 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 35 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 35 Jardim LA SALLE;
- ❖ 29 Vila PIONEIRO;
- ❖ 26 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 24 Jardim PANCERA;
- ❖ 16 TOCANTINS;
- ❖ 15 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 14 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 12 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 12 Vila BECKER;
- ❖ 10 Jardim BRESSAN;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 09 OUTROS;
- ❖ 06 PINHEIRINHO;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 04 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 03 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha FLORIANO;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

Toledo, 3 de Junho de 2024.