



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JUNHO - 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
01/07	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JUNHO de 2024.

Resultados alcançados	
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de JUNHO de 2024, foram emitidos 491 protocolos, classificados conforme segue:	
- Quanto à eficiência* temos 44,6%, sendo:	
❖ 272 Não finalizados;	
❖ 219 Finalizados.	
*eficiência – índice apurado em 01/07/2024.	
- Quanto ao status do protocolo temos:	
❖ 220 Em andamento;	
❖ 216 Concluídos;	
❖ 50 Abertos;	
❖ 03 Cancelados;	
❖ 01 Pendente;	
❖ 01 Agendado.	
- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:	
❖ 243 WhatsApp;	
❖ 118 Site eOuve Toledo;	
❖ 75 Aplicativo eOuve Toledo;	
❖ 53 156;	
❖ 02 Presencial.	
- Quanto a categoria dos protocolos temos:	
❖ 313 Solicitações de Serviços;	
❖ 98 Denúncias;	
❖ 68 Reclamações;	
❖ 05 Elogios;	
❖ 05 Informações;	
❖ 02 Sugestões.	
- Quanto às secretarias demandadas temos:	



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 056 ANIMAIS (Meio ambiente)
- ❖ 053 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 037 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 033 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 031 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 025 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 025 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 023 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 022 ESCOLAS (Educação);
- ❖ 020 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 017 OUTROS (Diversas);
- ❖ 015 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 014 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 011 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 011 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 010 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 010 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 010 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 09 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 09 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 07 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 07 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 07 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 06 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 06 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 06 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 05 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 02 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 02 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES. HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 59 CENTRO;
- ❖ 56 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 49 Vila PIONEIRO;
- ❖ 35 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 33 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 31 Jardim GISELA;
- ❖ 24 TOCANTINS;
- ❖ 21 Jardim PANORAMA;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 18 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 18 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Jardim PANCERA;
- ❖ 17 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 15 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 14 Vila BECKER;
- ❖ 10 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 09 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 07 OUTROS;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 07 PINHEIRINHO;
- ❖ 06 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 06 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 05 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 02 Jardim BRESSAN;
- ❖ 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

(assinado eletronicamente)
ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno

Toledo, 1º de Julho de 2024.