



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JULHO - 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
06/08	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JULHO de 2024.

Resultados alcançados
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de JULHO de 2024, foram emitidos 419 protocolos, classificados conforme segue: - Quanto à eficiência* temos 27,2%, sendo: ❖ 305 Não finalizados; ❖ 114 Finalizados. <i>*eficiência – índice apurado em 01/08/2024.</i> - Quanto ao status do protocolo temos: ❖ 218 Em andamento; ❖ 111 Concluídos; ❖ 86 Abertos; ❖ 03 Cancelados; ❖ 01 Agendado. - Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos: ❖ 231 WhatsApp; ❖ 91 Site eOuve Toledo; ❖ 45 Aplicativo eOuve Toledo; ❖ 42 156; ❖ 09 Presencial; ❖ 01 E-mail. - Quanto a categoria dos protocolos temos: ❖ 295 Solicitações de Serviços; ❖ 64 Denúncias; ❖ 41 Reclamações; ❖ 12 Elogios; ❖ 06 Informações; ❖ 01 Sugestões. - Quanto às secretarias demandadas temos:



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 60 ANIMAIS (Meio ambiente);
- ❖ 38 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 34 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 30 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 22 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 21 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 19 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 18 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 17 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 17 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 17 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 13 ESCOLAS (Educação);
- ❖ 13 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 12 OUTROS (Diversas);
- ❖ 11 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 09 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 09 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 08 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 08 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 07 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 07 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 06 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 05 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 04 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 04 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 03 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 02 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 02 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 01 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES. HUMANO;
- ❖ 01 OUVIDORIA GERAL.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 95 CENTRO;
- ❖ 58 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 33 Vila PIONEIRO;
- ❖ 23 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 20 Jardim PANORAMA;
- ❖ 20 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 19 Jardim GISELA;
- ❖ 17 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 14 Jardim LA SALLE;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 11 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 11 Jardim PANCERA;
- ❖ 10 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 09 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 08 Jardim BRESSAN;
- ❖ 07 PINHEIRINHO;
- ❖ 05 OUTROS;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 05 Vila BECKER;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 04 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 04 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 03 Linha BOA VISTA;
- ❖ 03 Linha OURO PRETO;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 02 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 02 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 02 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno

Toledo, 6 de Agosto de 2024.