

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA AGOSTO - 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
09/09	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de AGOSTO de 2024.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de AGOSTO de 2024, foram emitidos 448 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 44,4%, sendo:

- ❖ 249 Não finalizados;
- ❖ 199 Finalizados.

**eficiência – índice apurado em 05/09/2024.*

- Quanto ao **status** do protocolo temos:

- ❖ 217 Em andamento;
- ❖ 196 Concluídos;
- ❖ 31 Abertos;
- ❖ 03 Cancelados;
- ❖ 01 Pendente.

- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

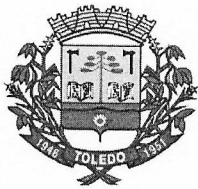
- ❖ 230 WhatsApp;
- ❖ 124 Site eOuve Toledo;
- ❖ 49 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 43 156;
- ❖ 02 Presencial.

- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 282 Solicitações de Serviços;
- ❖ 76 Denúncias;
- ❖ 61 Reclamações;
- ❖ 15 Elogios;
- ❖ 13 Informações;
- ❖ 01 Sugestões.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 62 ANIMAIS (Meio ambiente);
- ❖ 34 ÁRVORES (Infraestrutura);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

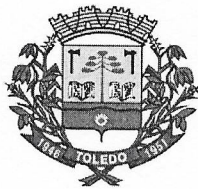
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 30 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 23 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 22 ESCOLAS (Educação);
- ❖ 22 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 20 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 20 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 19 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 18 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 18 OUTROS (Diversas);
- ❖ 18 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 17 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 16 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 14 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 13 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 11 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 09 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 09 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 07 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 07 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 07 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 04 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 04 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 04 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 04 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 04 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 03 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 03 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 03 PONTO DE ÔNIBUS;
- ❖ 03 SEGURANÇA (Segurança).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 84 CENTRO;
- ❖ 50 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 34 Vila PIONEIRO;
- ❖ 34 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 33 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 32 Jardim PANORAMA;
- ❖ 22 Jardim LA SALLE;
- ❖ 21 Jardim PANCERA;
- ❖ 18 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 16 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 15 Jardim GISELA;
- ❖ 11 TOCANTINS;
- ❖ 09 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 08 OUTROS;
- ❖ 07 PINHEIRINHO;
- ❖ 06 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 06 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 06 Vila BECKER;

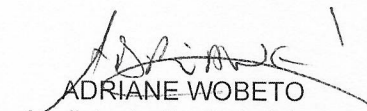
ADL



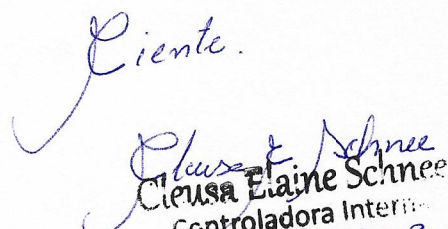
MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 06 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 05 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 04 Jardim BRESSAN;
- ❖ 03 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 02 Jardim das ARAUCÁRIAS;
- ❖ 02 Linha TRÊS BOCAS;
- ❖ 01 CERÂMICA PRATA;
- ❖ 01 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 SADIA;
- ❖ 01 USINA.

Responsável pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno

Toledo, 9 de Setembro de 2024.

Ciente.

Cleusa Elaine Schnee
Controladora Interna
Portaria 11/2023