

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA SETEMBRO - 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
01/10	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de SETEMBRO de 2024.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de SETEMBRO de 2024, foram emitidos 444 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 39,4%, sendo:

- ❖ 269 Não finalizados;
- ❖ 175 Finalizados.

**eficiência – índice apurado em 01/10/2024.*

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

- ❖ 215 Em andamento;
- ❖ 170 Concluídos;
- ❖ 52 Abertos;
- ❖ 05 Cancelados;
- ❖ 02 Pendentes.

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

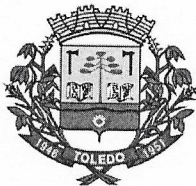
- ❖ 249 WhatsApp;
- ❖ 107 Site eOuve Toledo;
- ❖ 55 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 28 156;
- ❖ 05 Presencial.

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

- ❖ 291 Solicitações de Serviços;
- ❖ 86 Denúncias;
- ❖ 46 Reclamações;
- ❖ 12 Informações;
- ❖ 04 Elogios;
- ❖ 04 Sugestões;
- ❖ 01 Doação (Espaços Esportivos – Protocolo 2105822).

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 78 ANIMAIS (Meio ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

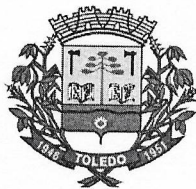
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

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

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

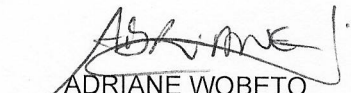
- ❖ 87 CENTRO;
- ❖ 42 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 36 Vila PIONEIRO;
- ❖ 35 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 31 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 28 Jardim PANORAMA;
- ❖ 21 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 19 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 19 Jardim PANCERA;
- ❖ 18 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 18 Jardim GISELA;
- ❖ 12 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 09 Jardim LA SALLE;
- ❖ 09 OUTROS;
- ❖ 08 Vila BECKER;
- ❖ 07 TOCANTINS;
- ❖ 06 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 06 Jardim BRESSAN;



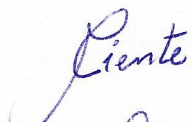
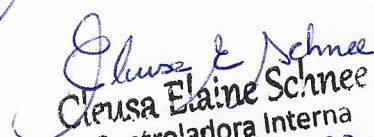
MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 06 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 04 Linha OURO PRETO;
- ❖ 03 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 PINHEIRINHO;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 01 CERÂMICA PRATA;
- ❖ 01 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Estrada da USINA;
- ❖ 01 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Linha São Valentin.

Responsável pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno

Toledo, 1º de Outubro de 2024.



Cleusa Elaine Schnee
Controladora Interna
Portaria 11/2023