



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA DEZEMBRO - 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
02/01/2025	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de DEZEMBRO de 2024.

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de DEZEMBRO de 2024, foram emitidos 667 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 62,8%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 248 Não finalizados;❖ 419 Finalizados. <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 416 Concluídos;❖ 195 Em andamento;❖ 52 Abertos;❖ 03 Cancelados;❖ 01 Pendente. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 370 WhatsApp;❖ 172 Site eOuve Toledo;❖ 75 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 47 156;❖ 02 E-mail;❖ 01 Presencial. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 452 Solicitações de Serviços;❖ 156 Denúncias;❖ 51 Reclamações;❖ 03 Simplifique*❖ 02 Elogios;❖ 02 Sugestões;❖ 01 Doação**. <p><small>*simplifique – categoria indevida – correto solicitação (protocolos 2210311-2204621-2203322) **doação – categoria indevida – correto solicitação (protocolo 2206914)</small></p>



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 119 CENTRO;
- ❖ 61 Vila PIONEIRO;
- ❖ 55 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 54 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 53 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 52 Jardim PANORAMA;
- ❖ 45 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 35 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 24 Jardim GISELA;
- ❖ 24 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 24 Jardim PANCERA;
- ❖ 17 TOCANTINS;
- ❖ 16 Jardim LA SALLE;
- ❖ 15 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 14 PINHEIRINHO;
- ❖ 13 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 09 Jardim BRESSAN;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 08 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 07 OUTROS;
- ❖ 05 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 04 Vila BECKER;
- ❖ 03 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 02 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 02 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 01 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de SÃO MIGUEL
- ❖ 01 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 01 Linha Floriano;
- ❖ 01 Sadia;
- ❖ 01 Xaxim.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno

Toledo, 2 de Janeiro de 2025.