



**MUNICÍPIO DE TOLEDO**  
**Estado do Paraná**  
**Controladoria de Controle Interno**

**PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO**

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA**  
**Outubro - 2021**

**1. Identificação do acompanhamento**

Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços de Ouvidoria Geral do Município de Toledo-PR.

<b>Data</b>	<b>Atividades desenvolvidas</b>
23/11	Acompanhamento de todos os protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Outubro de 2021.

**2. Resultados alcançados**

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Outubro de 2021, foram emitidos 733 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 50%\*, sendo:

- ❖ 366 não finalizados;
  - ❖ 367 finalizados.
- \* apurado em 23/11/2021

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

- ❖ 337 em andamento;
- ❖ 348 concluídos;
- ❖ 27 abertos;
- ❖ 02 pendentes;
- ❖ 19 cancelados.

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

- ❖ 246 via Whatsapp;
- ❖ 278 via 156;
- ❖ 98 via site eOuve Toledo;
- ❖ 78 via presencial;
- ❖ 33 via aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 619 solicitações de serviços;
- ❖ 58 reclamações;
- ❖ 43 denúncias;
- ❖ 08 pedidos de informações



**MUNICÍPIO DE TOLEDO**  
**Estado do Paraná**  
**Controladoria de Controle Interno**

❖ 05 sugestões.

- Quanto às **secretarias** mais demandadas temos:

- ❖ 310 Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 288 Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 32 Saúde;
- ❖ 30 Segurança e Trânsito;
- ❖ 15 Educação.

- Quanto **aos bairros** que mais demandaram temos:

- ❖ 123 Centro;
- ❖ 88 Vila Pioneiro;
- ❖ 64 Jardim Europa/América;
- ❖ 52 Jardim Gisela;
- ❖ 51 Jardim Coopagro;
- ❖ 46 Vila Industrial;
- ❖ 42 Jardim Panorama;
- ❖ 37 Jardim La Salle;
- ❖ 36 Jardim Concórdia;
- ❖ 36 Jardim Pancera;
- ❖ 22 Jardim Porto Alegre.

- Quanto aos **assuntos** mais demandados temos:

- ❖ 218 Iluminação;
- ❖ 178 Árvores;
- ❖ 56 Maus Tratos Animais;
- ❖ 41 Bueiros, Calçadas, Meio-fio;
- ❖ 23 Fiscalização de Obras e Código de Posturas;
- ❖ 20 Trânsito;
- ❖ 17 Entulhos;
- ❖ 17 Buracos/Pavimentação;
- ❖ 15 Escolas/Cmeis;
- ❖ 15 Vigilância Sanitária.

**Responsáveis pelo acompanhamento das atividades**

**MARCOS AURELIO QUEIROZ**  
Analista em Controle Interno I

**ADRIANE WOBETO**  
Analista de Controle Interno I

**CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN**  
Controladora de Controle Interno

Toledo, 23 de Novembro de 2021.