



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Novembro - 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.

Data	Atividades desenvolvidas
01/12	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 Novembro de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Novembro de 2021, foram emitidos 678 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 24,19%*, sendo:

- ❖ 514 não finalizados;
- ❖ 164 finalizados.

* apurado em 01/12/2021

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

- ❖ 451 em andamento;
- ❖ 154 concluídos;
- ❖ 60 abertos;
- ❖ 02 pendentes;
- ❖ 01 agendado;
- ❖ 10 cancelados.

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

- ❖ 263 via 156;
- ❖ 241 via Whatsapp;
- ❖ 99 via site eOuve Toledo;
- ❖ 51 via presencial;
- ❖ 24 via aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 554 solicitações de serviços;
- ❖ 71 reclamações;
- ❖ 41 denúncias;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 08 sugestões;
- ❖ 02 pedidos de informações.

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

- ❖ 257 Iluminação – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 70 Mato Alto – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 57 Árvores – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 50 Animais – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 21 Entulhos – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 18 Fiscalização de Obras e Posturas – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 16 Lixo Orgânico – Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 14 Terrenos e Prédios Públicos – Administração-Patrimônio;
- ❖ 13 Buracos/Pavimentação – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 13 Servidores – Recursos Humanos;
- ❖ 12 Bueiros/Calçadas/Meio-fio – Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 12 Trânsito – Segurança e Trânsito.

* nova configuração – Secretaria = Assunto

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

- ❖ 125 Centro;
- ❖ 78 Vila Pioneiro;
- ❖ 64 Jardim Gisela;
- ❖ 53 Jardim Coopagro;
- ❖ 44 Vila Industrial;
- ❖ 43 Jardim Europa/América;
- ❖ 41 Jardim Panorama;
- ❖ 30 Jardim Concórdia;
- ❖ 27 São Francisco;
- ❖ 24 Jardim Porto Alegre.

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, 01 de Dezembro de 2021.