

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JUNHO - 2022

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
01/07	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 JUNHO de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Junho de 2022, foram emitidos 497 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 56,1%, sendo:

- ❖ 218 Não finalizados;
- ❖ 279 Finalizados.

*aberto e finalizado no mesmo período

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

- ❖ 155 Em andamento;
- ❖ 278 Concluídos;
- ❖ 52 Abertos;
- ❖ 11 Agendados;
- ❖ 1 Cancelados.

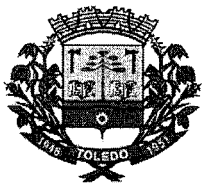
- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

- ❖ 213 WhatsApp;
- ❖ 147 156;
- ❖ 47 Site eOuve Toledo;
- ❖ 72 Presencial;
- ❖ 18 Aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 248 Solicitações de Serviços;
- ❖ 227 Reclamações;
- ❖ 07 Denúncias;
- ❖ 05 Informações;
- ❖ 05 Sugestões;
- ❖ 05 Elogios.

* 1 Solicitação marcada indevidamente como Simplifique (corrigido em 01/07/2022).



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

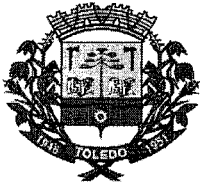
Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 175 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 48 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 26 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 22 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 20 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 19 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 18 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 18 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 17 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 16 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 16 OUTROS (Diversas);
- ❖ 15 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 12 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 11 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 07 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 06 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 05 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 05 ESGOTO/FOSSA (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 05 PONTO DE ÔNIBUS (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 05 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 04 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 04 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 04 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 04 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 03 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 02 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 02 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENV. HUMANO;
- ❖ 02 OUVIDORIA GERAL;
- ❖ 02 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 01 CAST.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 75 CENTRO;
- ❖ 59 Vila PIONEIRO;
- ❖ 55 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 37 Jardim GISELA;
- ❖ 29 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 26 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 23 Jardim PANORAMA;
- ❖ 22 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 21 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 19 Jardim PANCFRA.



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 18 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 17 Vila BECKER;
- ❖ 14 Jardim BRESSAN;
- ❖ 12 Jardim LA SALLE;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 12 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 08 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 06 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 06 OUTROS;
- ❖ 03 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 PINHEIRINHO;
- ❖ 02 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 02 Jardim Independência;
- ❖ 02 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 01 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha Cerro da Lola;
- ❖ 01 Linha KM 41;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO;
- ❖ 01 Linha Tapuí;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 01 SADIA.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO

Analista de Controle Interno I


CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 1º de Julho de 2022.