



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 - 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
07/10	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 Setembro de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Setembro de 2021, foram emitidos 505 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 32,7%, sendo:

- ❖ 340 não finalizados;
- ❖ 165 finalizados.

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

- ❖ 277 em andamento;
- ❖ 145 concluídos;
- ❖ 63 abertos;
- ❖ 20 cancelados.

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

- ❖ 153 via Whatsapp;
- ❖ 105 via 156;
- ❖ 80 via site eOuve Toledo;
- ❖ 74 via telefone;
- ❖ 57 via aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 36 via presencial.

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

- ❖ 361 solicitações de serviços;
- ❖ 72 reclamações;
- ❖ 55 denúncias;
- ❖ 11 sugestões;
- ❖ 5 pedidos de informações;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

❖ 1 elogio.

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

- ❖ 195 Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 154 Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 33 Saúde;
- ❖ 29 Segurança e Trânsito;
- ❖ 14 Fazenda e Captação de Recursos.

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

- ❖ 98 Centro;
- ❖ 52 Vila Pioneiro;
- ❖ 41 Jardim Gisela;
- ❖ 33 Vila Industrial;
- ❖ 30 Jardim Europa/América;
- ❖ 29 Jardim Porto Alegre;
- ❖ 28 Jardim Coopagro;
- ❖ 26 Jardim Panorama;
- ❖ 24 Jardim La Salle;
- ❖ 21 Jardim Concórdia.

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

- ❖ 130 Iluminação;
- ❖ 56 Maus tratos animais;
- ❖ 23 Trânsito;
- ❖ 22 Poda ou retirada de árvores;
- ❖ 22 Descarte entulho;
- ❖ 22 Fiscalização de obras e código de posturas;
- ❖ 19 Fumaça/Queimadas;
- ❖ 17 Coleta de Lixo Orgânico;
- ❖ 15 Buracos/Pavimentação;
- ❖ 13 Conserto/limpeza de calçadas, bueiros e meio-fio;
- ❖ 12 Empresas irregulares.

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, 15 de Setembro de 2021.