

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 - 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
07/10	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de SETEMBRO de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de Setembro de 2022, foram emitidos 464 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 48,9%, sendo:

- ❖ 237 Não finalizados;
- ❖ 227 Finalizados.

*aberto e finalizado no período de apuração

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

- ❖ 224 Concluídos;
- ❖ 113 Em andamento;
- ❖ 122 Abertos;
- ❖ 02 Agendados;
- ❖ 03 Cancelados.

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

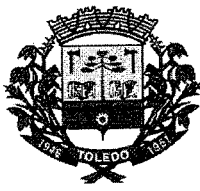
- ❖ 207 WhatsApp;
- ❖ 115 156;
- ❖ 77 Site eOuve Toledo;
- ❖ 33 Presencial;
- ❖ 32 Aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 362 Solicitações de Serviços;
- ❖ 43 Reclamações;
- ❖ 35 Denúncias;
- ❖ 14 Informações;
- ❖ 08 Elogios;
- ❖ 02 Sugestões.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

Adm



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

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

❖ - Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 80 CENTRO;
- ❖ 46 Jardim PANORAMA;
- ❖ 39 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 33 Vila PIONEIRO;
- ❖ 29 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 27 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 26 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 19 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 18 Jardim GISELA;
- ❖ 18 Jardim LA SALLE;
- ❖ 18 Jardim PANCERA;
- ❖ 16 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 15 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 10 Jardim BRESSAN;
- ❖ 10 OUTROS;
- ❖ 09 PINHEIRINHO;
- ❖ 09 TOCANTINS;

Plus *Am*



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 06 Vila BECKER;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 03 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 03 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 01 Linha GRAMADO;
- ❖ 01 Linha SÃO JOÃO;
- ❖ 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, 10 de Outubro de 2022.