



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Agosto - 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
15/09	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 Agosto de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 15/09/2021, que no período de Agosto de 2021, foram emitidos 462 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência** temos 32,5%, sendo:

- ❖ 312 não finalizados;
- ❖ 150 finalizados.

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

- ❖ 139 concluídos;
- ❖ 11 cancelados;
- ❖ 28 abertos;
- ❖ 284 em andamento.

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

- ❖ 171 via Whatsapp;
- ❖ 64 via 156;
- ❖ 53 via aplicativo eOuve;
- ❖ 136 via telefone;
- ❖ 38 via presencial.

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

- ❖ 331 solicitações de serviços;
- ❖ 65 denúncias;
- ❖ 52 reclamações;
- ❖ 4 pedidos de informações;
- ❖ 7 sugestões;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

❖ 2 elogios.

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

- ❖ 193 Habitação, Serviços e Obras Públicas;
- ❖ 170 Desenvolvimento Ambiental e Saneamento;
- ❖ 29 Segurança e Trânsito;
- ❖ 16 Saúde;
- ❖ 13 Fazenda e Captação de Recursos.

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

- ❖ 73 Centro;
- ❖ 43 Vila Pioneiro;
- ❖ 38 Jardim Coopagro;
- ❖ 31 Jardim Gisela;
- ❖ 30 Vila Industrial.

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

- ❖ 128 Iluminação;
- ❖ 54 Maus tratos animais;
- ❖ 35 Poda ou retirada de árvores;
- ❖ 21 Descarte irregular de lixo;
- ❖ 20 Fiscalização de obras e código de posturas;
- ❖ 17 Coleta de Lixo Orgânico;
- ❖ 16 Conserto de calçadas, bueiros e meio-fio;
- ❖ 14 Fumaça/Queimadas;
- ❖ 10 Estabelecimentos 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.