

MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
ABRIL - 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
03/05	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 ABRIL de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período de Abril de 2022, foram emitidos 773 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 36,2%, sendo:

- ❖ 493 não finalizados;
- ❖ 280 finalizados.

**aberto e finalizado no mesmo período*

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

- ❖ 409 em andamento;
- ❖ 271 concluídos;
- ❖ 72 abertos;
- ❖ 12 agendados;
- ❖ 9 cancelados.

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

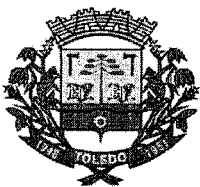
- ❖ 342 WhatsApp;
- ❖ 262 156;
- ❖ 87 Site eOuve Toledo;
- ❖ 31 Presencial;
- ❖ 51 Aplicativo eOuve Toledo.

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

- ❖ 572 Solicitações de Serviços;
- ❖ 167 Reclamações;
- ❖ 29 Denúncias;
- ❖ 04 Informações;
- ❖ 01 Doação.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

Ass. 15



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

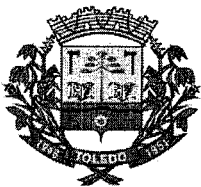
- ❖ 233 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 85 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 74 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 60 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 37 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura)
- ❖ 35 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 31 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 28 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 27 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 27 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 27 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 21 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 11 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 11 OUTROS (Diversas);
- ❖ 11 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 10 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Trânsito e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 09 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 08 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 05 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 04 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração)
- ❖ 04 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 04 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 03 ESGOTO/FOSSA (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 02 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 02 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 01 OUVIDORIA Geral (Acesso à Informação - Administração);
- ❖ 01 PONTOS DE ÔNIBUS (Trânsito);
- ❖ 01 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 112 CENTRO;
- ❖ 87 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 69 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 62 Jardim PANCERA;
- ❖ 60 Jardim GISELA;
- ❖ 58 Jardim PANORAMA;
- ❖ 57 Vila PIONEIRO;
- ❖ 43 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 31 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 23 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 20 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 18 Vila BECKER;
- ❖ 17 TOCANTINS;
- ❖ 16 Jardim LA SALLE;
- ❖ 14 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 13 Jardim BRESSAN;
- ❖ 12 PINHEIRINHO;
- ❖ 10 OUTROS;

Abm

AS



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 08 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 08 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 07 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 04 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 02 CERÂMICA PRATA;
- ❖ 02 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 02 SADIA;
- ❖ 01 CERRO DA LOLA;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades

Marcos A. Queiroz
MARCOS AURELIO QUEIROZ
Analista em Controle Interno I

Adriane Wobeto
ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I

Cleusa Elaine Schnee Ullmann
CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN
Controladora de Controle Interno

Toledo, 03 de Maio de 2022.