



**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 - 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.

| <b>Data</b> | <b>Atividades desenvolvidas</b>   |
|-------------|---|
| 06/09       | Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de AGOSTO de 2022. |

**2. Resultados alcançados**

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de Agosto de 2022, foram emitidos 577 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência**\* temos 70,4%, sendo:

- ❖ 171 Não finalizados;
- ❖ 406 Finalizados.

\*aberto e finalizado no período de apuração

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

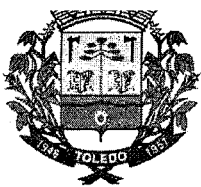
- ❖ 403 Concluídos;
- ❖ 113 Em andamento;
- ❖ 46 Abertos;
- ❖ 10 Agendados;
- ❖ 3 Cancelados;
- ❖ 2 Pendentes.

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

- ❖ 277 WhatsApp;
- ❖ 112 156;
- ❖ 98 Site eOuve Toledo;
- ❖ 53 Presencial;
- ❖ 35 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 1 Totem;
- ❖ 1 Não informado.

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

- ❖ 418 Solicitações de Serviços;
- ❖ 76 Reclamações;
- ❖ 50 Denúncias;
- ❖ 17 Elogios;
- ❖ 11 Informações;



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

- ❖ 3 Sugestões;
  - ❖ 1 Simplifique\*;
  - ❖ 1 Doação\*.
- \* Protocolo 1230872 marcada indevidamente como Simplifique.  
\* Protocolo 1230526 marcada indevidamente como Doação.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

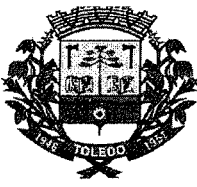
- ❖ 190 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 85 ANIMAIS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 33 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 32 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 28 OUTROS (Diversas);
- ❖ 21 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 21 ENTULHOS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 21 TRÂNSITO (Segurança e Trânsito);
- ❖ 20 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 13 MATO ALTO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 11 FUMAÇA/QUEIMADAS (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 11 LIXO ORGÂNICO (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 10 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 10 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 7 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 7 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 7 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 6 PRAÇAS E PARQUES (Infra e Desenvolvimento Ambiental);
- ❖ 6 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 5 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 5 LIXO RECICLÁVEL (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 5 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 4 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 3 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 3 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 3 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 2 CAST;
- ❖ 2 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 2 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 2 PONTO DE ÔNIBUS (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 1 ESGOTO/FOSSA (Desenvolvimento Ambiental e Saneamento);
- ❖ 1 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA e DESENV. HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 106 CENTRO;
- ❖ 53 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 49 Jardim PANORAMA;
- ❖ 46 Vila PIONEIRO;
- ❖ 40 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 36 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 31 Jardim PANCERA;
- ❖ 26 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 24 Jardim GISELA;
- ❖ 22 Jardim CONCÓRDIA;

PL

ASL



**MUNICÍPIO DE TOLEDO**  
**Estado do Paraná**  
**Controladoria de Controle Interno**

- ❖ 20 Jardim BRESSAN;
- ❖ 19 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 14 Jardim LA SALLE;
- ❖ 14 Vila BECKER;
- ❖ 12 TOCANTINS;
- ❖ 10 OUTROS;
- ❖ 7 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 7 PINHEIRINHO;
- ❖ 4 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 4 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 4 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 4 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 3 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 3 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 3 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 3 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 2 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 2 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 2 Linha BOA VISTA;
- ❖ 1 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 1 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 1 Linha KM 41;
- ❖ 1 Linha SÃO SALVADOR;
- ❖ 1 Linha VISTA ALEGRE;
- ❖ 1 SADIA;
- ❖ 1 XAXIM.

**Responsáveis pelo acompanhamento das atividades**

  
**ADRIANE WOBETO**  
Analista de Controle Interno I

  
**CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN**  
Controladora de Controle Interno

Toledo, 6 de Setembro de 2022.