



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

#### PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA Março - 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
01/04	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 Março de 2021.

##### 2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 01/04/2021, que no período a que se refere esta apuração, ou seja, Março de 2021, foram emitidos 631 protocolos. Destes 631 protocolos, no que se refere ao “status”, foram 305 *concluídos* dentro do mês, 25 *cancelados*, 213 *em andamento*, 70 *abertos*, 17 *agendados* e 1 *pendente*. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 175 foram originados via *whatsApp*, 193 via *156*, 71 pelo *telefone*, 38 *presenciais* e 154 via aplicativo ou site *eOuve*. Classificados por categorias, temos 485 *solicitações*, 65 *reclamações*, 61 *denúncias*, 13 *informações*, 5 *sugestões* e 2 *elogios*. As secretarias e assuntos mais requisitadas foram: **Desenvolvimento Ambiental e Saneamento** com solicitações de *limpeza de lotes baldios, podas de árvores, maus tratos animais, coleta de lixo reciclável, descarte irregular; Habitação, Serviços e Obras Públicas*, com solicitações de *iluminação, fiscalização de obras e posturas, limpeza e consertos de calçadas e bueiros, conserto de pavimentação; Saúde*, com demandas para *fiscalização de covid 19, criação de animais em área urbana e focos de dengue; Segurança e Trânsito*, com solicitações de *sinalização horizontal e vertical, fiscalização de trânsito e fiscalizações de Covid-19; Fazenda*, com *estabelecimentos irregulares*. Os bairros com maior número de demandas no mês foram: *Centro, Jardim Coopagro, Vila Industrial, Jardim Gisela, Vila Pioneiro, Jardim Panorama, Jardim Gisela, Jardim Porto Alegre, Jardim Concórdia, Jardim Pancera e São Francisco*.

##### 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, 01 de Abril de 2021.