



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA
Maio - 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
01/07	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 Maio de 2021.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 01/07/2021, que no período a que se refere esta apuração, ou seja, Maio de 2021, foram emitidos 507 protocolos. Destes 507 protocolos, no que se refere ao “status”, foram 185 *concluídos*, 12 *cancelados*, 254 *em andamento*, 55 *abertos*, e 1 *pendente*. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 144 foram originados via *whatsApp*, 109 via *156*, 118 pelo *telefone*, 38 *presenciais* e 97 via aplicativo ou site *eOuve* e 1 não informado. Classificados por categorias, temos 403 *solicitações*, 41 *reclamações*, 47 *denúncias*, 10 *informações*, 5 *sugestões* e 1 *elogio*. As secretarias e assuntos mais requisitadas foram: **Habitação, Serviços e Obras Públicas**, com solicitações de *iluminação, fiscalização de obras e posturas, limpeza e consertos de calçadas meio fio e bueiros*; **Desenvolvimento Ambiental e Saneamento** com solicitações de *maus tratos animais, descarte irregular, limpeza de lotes baldios, e podas de árvores*; **Segurança e Trânsito**, com solicitações de *sinalização horizontal e vertical, covid e fiscalização em trânsito*; **Saúde**, com demandas para vigilância sanitária, focos de dengue e Ouvidoria do SUS; **Fazenda**, com estabelecimentos irregulares. Os bairros com maior número de demandas no mês foram: **Centro, Vila Pioneiro, Jardim Pancera, Jardim Porto Alegre, Jardim Coopagro, e Jardim Gisela**.

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 Julho de 2021.