



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA DEZEMBRO - 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
10/01	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de DEZEMBRO de 2022.

2. Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de Dezembro de 2022, foram emitidos 673 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 57,8%, sendo:

- ❖ 284 Não finalizados;
- ❖ 389 Finalizados.

**aberto e finalizado no período de apuração*

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

- ❖ 387 Concluídos;
- ❖ 211 Em andamento;
- ❖ 73 Abertos;
- ❖ 02 Cancelados.

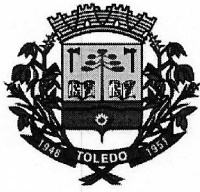
- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

- ❖ 266 WhatsApp;
- ❖ 201 156;
- ❖ 126 Site eOuve Toledo;
- ❖ 42 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 37 Presencial;
- ❖ 01 E-mail.

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

- ❖ 527 Solicitações de Serviços*;
- ❖ 72 Reclamações;
- ❖ 43 Denúncias;
- ❖ 20 Elogios;
- ❖ 08 Informações;
- ❖ 03 Sugestões;
- ❖ 00 Simplifique*.

** 1 Simplifique alterado em 10/01/2023 para Solicitação (1341291).*



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

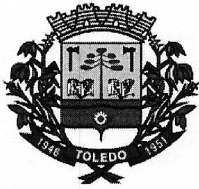
- ❖ 203 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 60 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 80 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 37 OUTROS (Diversas);
- ❖ 32 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 31 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 26 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 25 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 20 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 18 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 18 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 15 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 10 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 10 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 09 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 08 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 08 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 08 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 07 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 07 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 06 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 06 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 05 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 05 ESGOTO/FOSSA (Meio Ambiente);
- ❖ 04 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração);
- ❖ 04 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 03 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 03 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 CONTROLE INTERNO;
- ❖ 01 OUVIDORIA GERAL;
- ❖ 01 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana).

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 128 CENTRO;
- ❖ 68 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 61 Vila PIONEIRO;
- ❖ 59 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 39 Jardim PANCERA;
- ❖ 36 Jardim PANORAMA;
- ❖ 34 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 34 Jardim GISELA;
- ❖ 30 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 26 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 23 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 19 Jardim LA SALLE;

Adriano

Cláudia



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 18 Jardim BRESSAN;
- ❖ 15 TOCANTINS;
- ❖ 14 Vila BECKER;
- ❖ 13 OUTROS;
- ❖ 09 PINHEIRINHO;
- ❖ 08 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 08 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 07 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 05 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 03 Distrito de BOM PRINCÍPIO do Oeste;
- ❖ 03 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 03 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 03 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 02 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 01 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 01 Linha Cerro da Lola;
- ❖ 01 Linha Sperotto.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO

Analista de Controle Interno I
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria


CLEUSA ELAINE SCHNEE ULLMANN

Controladora de Controle Interno

Toledo, 10 de Janeiro de 2023.