



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 001/2025

SERVIÇOS DE OUVIDORIA JANEIRO - 2025

Identificação do acompanhamento	
Em observância ao Plano Anual de Atividades da Controladoria de Controle Interno – Item 6.1.1 Atividades Correlatas – Acompanhamento 16. Ouvidoria Municipal do Município de Toledo-PR.	
Período	Atividades desenvolvidas
Janeiro/2025	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JANEIRO de 2025.

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de JANEIRO de 2025, foram emitidos 972 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 36,8%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 614 Não finalizados;❖ 358 Finalizados. <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 505 Em andamento;❖ 348 Concluídos;❖ 109 Abertos;❖ 10 Cancelados. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 498 WhatsApp;❖ 258 Site eOuve Toledo;❖ 132 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 74 156;❖ 09 Presencial;❖ 01 E-mail. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 663 Solicitações de Serviços;❖ 151 Reclamações;❖ 131 Denúncias;❖ 12 Elogios;❖ 07 Informações;❖ 07 Sugestões;❖ 01 Simplifique* <p><small>*simplifique – categoria indevida – alterado para denúncia no encaminhamento – protocolo 2223670</small></p>



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 187 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 123 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 88 ANIMAIS (Meio ambiente);
- ❖ 78 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 64 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 53 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 45 OUTROS (Diversas);
- ❖ 38 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 30 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 30 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 27 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 26 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 23 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 22 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 19 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 16 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 13 ESCOLAS E CMEI'S (Educação);
- ❖ 13 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 13 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 10 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 09 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 07 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 07 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 06 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 05 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 05 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 04 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 04 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 03 AGRONEGÓCIO;
- ❖ 03 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER, FAMÍLIA E DESENVOLVIMENTO HUMANO.

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 138 CENTRO;
- ❖ 116 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 79 Vila PIONEIRO;
- ❖ 71 Jardim PANORAMA;
- ❖ 61 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 59 Jardim GISELA;
- ❖ 57 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 53 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 51 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 39 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 39 Jardim PANCERA;
- ❖ 27 Vila BECKER;
- ❖ 26 Jardim LA SALLE;
- ❖ 22 TOCANTINS;
- ❖ 19 Jardim BRESSAN;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 16 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 15 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 15 PINHEIRINHO;
- ❖ 13 OUTROS;
- ❖ 13 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 07 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 06 Cerâmica PRATA;
- ❖ 06 Distrito de SOBRADINHO;
- ❖ 05 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 04 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Linha Guaçu;
- ❖ 02 Linha Sperotto/Bilatto;
- ❖ 02 Linha Tapuí;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Estrada da Usina;
- ❖ 01 Linha Floriano;
- ❖ 01 Linha Ouro Preto;
- ❖ 01 Linha São João.

Verificamos considerável aumento no número de protocolos recebidos pelo E-Ouve Toledo, que passou de 667 protocolos de Dezembro/2024 para 972 em Janeiro/2025. No mesmo período do ano anterior, ou seja, Janeiro/2024, foram protocoladas 700 demandas.

Observamos que as maiores demandas foram com problemas relacionados a Mato Alto, Descarte Irregular de Resíduos, Animais – maus tratos ou abandonos e problemas no recolhimento de Lixo Orgânico e Recicláveis.

Os locais com maior número de demandas, são o Centro, o Jardim Coopagro, a Vila Pioneira e o Jardim Panorama.

Portanto, é de suma importância a revisão das políticas públicas referentes às demandas e respectivos locais citados.

Refere-se ao acompanhamento do trabalho realizado na OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, sob a responsabilidade do Ouvidor Geral designado pela Portaria nº 05/2025.

Responsável pelo acompanhamento das atividades

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria
Matrícula 677901

Obs.: Relatório renumerado em 26/01/2025

Toledo, 3 de Fevereiro de 2025.