



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 002/2025

SERVIÇOS DE OUVIDORIA FEVEREIRO - 2025

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

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 28 de FEVEREIRO de 2025, foram emitidos 782 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 36,1%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 500 Não finalizados;❖ 282 Finalizados. <p><i>*Apurado em 05/03/2025</i></p> <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 399 Em andamento;❖ 281 Concluídos;❖ 99 Abertos;❖ 02 Pendentes;❖ 01 Cancelado. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 357 WhatsApp;❖ 254 Site eOuve Toledo;❖ 110 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 56 156;❖ 03 Presencial;❖ 02 E-mail. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 523 Solicitações de Serviços;❖ 128 Reclamações;❖ 104 Denúncias;❖ 10 Informações;❖ 09 Sugestões;❖ 08 Elogios.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 154 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 80 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 62 ANIMAIS (Meio ambiente);
- ❖ 60 ESCOLAS E CMEI'S (Educação);
- ❖ 44 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 37 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 29 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 28 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 28 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 28 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 28 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 26 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 25 OUTROS (Diversas);
- ❖ 25 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 24 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 16 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 15 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 13 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 13 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 08 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 06 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 06 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 06 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 05 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 04 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 04 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 03 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana);
- ❖ 03 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 01 ACESSO A INFORMAÇÃO;
- ❖ 01 SEGURANÇA (Segurança).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 146 CENTRO;
- ❖ 82 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 56 Jardim GISELA;
- ❖ 48 Vila PIONEIRO;
- ❖ 46 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 40 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 38 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 37 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 37 Jardim PANCERA;
- ❖ 27 TOCANTINS;
- ❖ 25 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 25 Jardim LA SALLE;
- ❖ 25 Jardim PANORAMA;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 22 Vila BECKER;
- ❖ 21 PINHEIRINHO;
- ❖ 19 Jardim BRESSAN;
- ❖ 18 OUTROS;
- ❖ 16 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 12 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 10 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 07 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 06 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 05 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 02 Linha BOA VISTA
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Extra Perímetro*

**protocolo 2279612: alterado bairro, de Extra Perímetro para Estrada da Usina*

- ❖ 01 Jardim Cristo Rei**

***protocolo 2282527: alterado bairro, de Cristo Rei para Vila Becker ref. Jardim Cristo Rei*

- ❖ 01 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 01 Linha MANDARINA;
- ❖ 01 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 01 Linha SPEROTTO/Bilatto;
- ❖ 01 Usina***.

****protocolo 2296175: alterado bairro, de Usina para Estrada da Usina.*

//** alteração efetuada em 05/03/2025.*

Observamos que as maiores demandas no período foram problemas relacionados ao Mato Alto, Árvores, Animais – maus tratos ou abandonos, Escolas e CMEI's e Recolhimento de Lixo Orgânico.

Os locais com maior número de demandas, são o Centro, o Jardim Coopagro, Jardim Gisela, Vila Pioneiro e Jardim Porto Alegre.

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

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

Relatório renumerado em 26/05/2025.

Toledo, 5 de Março de 2025.