



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 003.2025 SERVIÇOS DE OUVIDORIA MARÇO – 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
Março/2025	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MARÇO de 2025.

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de MARÇO de 2025, foram emitidos 725 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 36%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 464 Não finalizados;❖ 261 Finalizados. <p><i>*Apurado em 01/04/2025</i></p> <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 376 Em andamento;❖ 257 Concluídos;❖ 87 Abertos;❖ 01 Pendente;❖ 04 Cancelados. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 351 WhatsApp;❖ 182 Site eOuve Toledo;❖ 109 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 70 156;❖ 13 Presencial. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 469 Solicitações de Serviços;❖ 122 Reclamações;❖ 108 Denúncias;❖ 11 Informações;❖ 05 Sugestões;❖ 09 Elogios.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 143 MATO ALTO (Meio Ambiente);
- ❖ 68 ANIMAIS (Meio ambiente);
- ❖ 56 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 54 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 45 DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS (Meio Ambiente);
- ❖ 43 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 29 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 29 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 28 ESCOLAS E CMEI'S (Educação);
- ❖ 28 OUTROS (Diversas);
- ❖ 28 TRANSPORTE COLETIVO (Administração);
- ❖ 27 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 24 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 20 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 13 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 12 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 11 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 10 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 08 ESGOTO (Meio Ambiente);
- ❖ 08 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 08 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 07 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 06 FUMAÇA (Meio Ambiente);
- ❖ 06 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 04 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura);
- ❖ 03 INFÂNCIA, JUV, MULHER, FAMÍLIA E Desenv. HUMANO;
- ❖ 02 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 01 ACESSO A INFORMAÇÃO;
- ❖ 01 AGRONEGÓCIO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO;
- ❖ 01 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 01 PONTO DE ÔNIBUS (Mobilidade Urbana);
- ❖ 01 SEGURANÇA (Segurança).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 140 CENTRO;
- ❖ 65 Vila PIONEIRO;
- ❖ 63 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 60 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 58 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 42 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 41 Jardim GISELA;
- ❖ 40 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 38 Jardim PANORAMA;
- ❖ 29 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 24 Jardim LA SALLE;
- ❖ 21 Jardim PANCERA;
- ❖ 19 TOCANTINS;
- ❖ 15 PINHEIRINHO;
- ❖ 14 Vila BECKER;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 10 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 08 OUTROS;
- ❖ 06 Jardim BRESSAN;
- ❖ 04 Distrito de DEZ DE MAIO;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 04 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 04 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha OURO PRETO.

Observamos que as maiores demandas no período foram problemas relacionados ao Mato Alto, Animais – maus tratos ou abandonos, Descarte Irregular de Resíduos e Recolhimento de Lixo Orgânico.

Os locais com maior número de demandas, são o Centro, a Vila Pioneiro, o Jardim Coopagro, 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

Renumerado em 26/05/2025

Toledo, 1º de Abril de 2025.