



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 019/2025

SERVIÇOS DE OUVIDORIA MAIO – 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
Maio/2025	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de MAIO de 2025.

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de MAIO de 2025, foram emitidos 604 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 40,1%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 362 Não finalizados;❖ 242 Finalizados. <p><i>*Apurado em 02/06/2025</i></p> <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 294 Em andamento;❖ 240 Concluídos;❖ 68 Abertos;❖ 02 Cancelados. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 253 WhatsApp;❖ 178 Site eOuve Toledo;❖ 120 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 42 156;❖ 10 Presencial;❖ 1 E-mail. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 314 Solicitações de Serviços;❖ 138 Denúncias;❖ 120 Reclamações;❖ 17 Informações;❖ 07 Elogios;❖ 06 Sugestões;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

❖ 02 Simplifique.

**Classificados indevidamente - Protocolo 2469796 (descarte de resíduos) concluído, e Protocolo 2478677 alterado para Solicitação em 02/06/2025.*

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

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

- Quanto aos **bairros** demandados temos:

- ❖ 103 Centro;
- ❖ 50 Vila PIONEIRO;
- ❖ 44 Jardim PANORAMA;
- ❖ 43 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 39 Jardim GISELA;
- ❖ 31 TOCANTINS;
- ❖ 30 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 28 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 28 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 25 Jardim LA SALLE;
- ❖ 23 Vila BECKER;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 23 Jardim PANCERA;
- ❖ 21 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 20 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 16 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 12 OUTROS;
- ❖ 10 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 10 Jardim BRESSAN;
- ❖ 09 PINHEIRINHO;
- ❖ 06 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 04 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 04 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Jardim das ARAUCÁRIAS;
- ❖ 03 Distrito de São Miguel;
- ❖ 02 Linha TRÊS BOCAS;
- ❖ 02 Linha BUÊ CAÉ;
- ❖ 02 Distrito de VILA NOVA;
- ❖ 02 Distrito de NOVO SOBRADINHO;
- ❖ 02 Distrito de DOIS IRMÃOS;
- ❖ 02 Cerro da LOLA;
- ❖ 02 Biopark;
- ❖ 01 Linha SÃO VALENTIN;
- ❖ 01 Linha MANDARINA;
- ❖ 01 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Cerâmica PRATA.

Observamos que as maiores demandas no período foram problemas relacionados aos Animais – maus tratos ou abandonos, Mato Alto, Educação (Escolas e CMEI's), Descarte Irregular de Resíduos e Recolhimento de Lixo Orgânico.

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

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

Toledo, 2 de Junho de 2025.