



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

#### PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

#### RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 035/2025

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

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de AGOSTO de 2025, foram emitidos 443 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à <b>eficiência</b>* temos 30,9%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 306 Não finalizados;</li><li>❖ 137 Finalizados.</li></ul> <p><i>*Apurado em 04/09/2025</i></p> <p>- Quanto ao <b>status</b> do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 118 Em andamento;</li><li>❖ 135 Concluídos;</li><li>❖ 188 Abertos;</li><li>❖ 02 Cancelados.</li></ul> <p>- Quanto a <b>origem</b> dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 168 WhatsApp;</li><li>❖ 141 Site eOuve Toledo;</li><li>❖ 101 Aplicativo eOuve Toledo;</li><li>❖ 28 156;</li><li>❖ 5 Presencial.</li></ul> <p>- Quanto a <b>categoria</b> dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 230 Solicitações de Serviços;</li><li>❖ 116 Denúncias;</li><li>❖ 92 Reclamações;</li><li>❖ 04 Elogios;</li><li>❖ 01 Sugestão.</li></ul>



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 71 ANIMAIS – Abandonos/ Maus Tratos (Meio Ambiente)
- ❖ 44 DESCARTE DE RESÍDUOS/ENTULHO (Meio Ambiente - Denúncias e Infraestrutura - Recolha)
- ❖ 43 ÁRVORES (Infraestrutura e Meio Ambiente)
- ❖ 37 ESCOLAS E CMEI'S (Educação)
- ❖ 31 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde)
- ❖ 26 OUTROS
- ❖ 20 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente)
- ❖ 19 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura)
- ❖ 19 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana)
- ❖ 16 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura)
- ❖ 16 MATO ALTO (Meio Ambiente)
- ❖ 13 SERVIDORES (Diversas)
- ❖ 12 FUMAÇA (Meio Ambiente)
- ❖ 12 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente)
- ❖ 10 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente)
- ❖ 09 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura)
- ❖ 08 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura)
- ❖ 07 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura)
- ❖ 06 DESENVOLVIMENTO HUMANO (Infância, Juventude, Pessoa Idosa e Família)
- ❖ 05 ASSISTÊNCIA SOCIAL
- ❖ 05 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer)
- ❖ 04 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura)
- ❖ 03 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Infraestrutura)
- ❖ 02 ESGOTO (Meio Ambiente)
- ❖ 02 TRANSPORTE COLETIVO (Administração/Trânsito)
- ❖ 01 AGRICULTURA
- ❖ 01 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda)
- ❖ 01 PONTOS DE ÔNIBUS (Trânsito e Infraestrutura)

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 91 CENTRO
- ❖ 49 Jardim COOPAGRO
- ❖ 35 Jardim EUROPA/AMÉRICA
- ❖ 34 Vila PIONEIRO
- ❖ 26 Jardim PANORAMA
- ❖ 24 Jardim CONCÓRDIA
- ❖ 24 SÃO FRANCISCO
- ❖ 20 Jardim GISELA
- ❖ 19 Vila INDUSTRIAL
- ❖ 17 TOCANTINS
- ❖ 13 Jardim PANCERA
- ❖ 11 Jardim LA SALLE
- ❖ 10 Jardim BRESSAN
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA
- ❖ 09 Jardim PORTO ALEGRE



# MUNICÍPIO DE TOLEDO

## Estado do Paraná

### Controladoria de Controle Interno

- ❖ 09 Vila BECKER
- ❖ 08 Vila OPERÁRIA
- ❖ 06 Outros
- ❖ 05 Distrito de NOVO SOBRADINHO
- ❖ 05 PINHEIRINHO
- ❖ 04 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA
- ❖ 02 Distrito de Bom Princípio do Oeste
- ❖ 02 Distrito de NOVO SARANDI
- ❖ 02 Distrito de VILA IPIRANGA
- ❖ 02 Jardim PARIZOTTO
- ❖ 01 BIOPARK
- ❖ 01 Cerâmica PRATA
- ❖ 01 CRISTO REI
- ❖ 01 Linha OURO PRETO

Observamos que as maiores demandas no período foram problemas relacionados à: Animais – maus tratos/abandonos, Descarte de Resíduos e Entulhos, Árvores (podas ou retiradas), Escolas e Centros Municipais de Educação Infantil e Ouvidorias sobre Saúde.

Os locais com maior número de demandas são: Centro, Jardim Coopagro, Jardim Europa/América e Vila Pioneiro.

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

**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, 5 de Setembro de 2025.