



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 42/2025

SERVIÇOS DE OUVIDORIA SETEMBRO – 2025

Identificação do acompanhamento	
Em observância ao Plano Anual de Atividades da Controladoria de Controle Interno – Item 6.1.2 – Acompanhamentos - Mensal - 16. Ouvidoria Municipal do Município de Toledo-PR.	
Período	Atividades desenvolvidas
Setembro/2025	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de SETEMBRO de 2025.

Resultados alcançados
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 30 de SETEMBRO de 2025, foram emitidos 573 protocolos, classificados conforme segue:</p> <p>- Quanto à eficiência* temos 24,6%, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 432 Não finalizados;❖ 141 Finalizados. <p><i>*Apurado em 01/10/2025</i></p> <p>- Quanto ao status do protocolo temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 271 Abertos;❖ 160 Em andamento;❖ 140 Concluídos;❖ 01 Cancelado;❖ 01 Pendente. <p>- Quanto a origem dos cadastros dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 262 WhatsApp;❖ 161 Site eOuve Toledo;❖ 124 Aplicativo eOuve Toledo;❖ 24 156;❖ 2 Presencial. <p>- Quanto a categoria dos protocolos temos:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ 303 Solicitações de Serviços;❖ 140 Denúncias;❖ 113 Reclamações;❖ 10 Sugestões;❖ 07 Elogios.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 91 ANIMAIS – Abandonos/ Maus Tratos (Meio Ambiente)
- ❖ 69 ESCOLAS E CMEI'S (Educação)
- ❖ 61 DESCARTE DE RESÍDUOS/ENTULHO (Meio Ambiente - Denúncias e Infraestrutura - Recolha)
- ❖ 44 ÁRVORES (Infraestrutura e Meio Ambiente)
- ❖ 33 MATO ALTO (Meio Ambiente)
- ❖ 29 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente)
- ❖ 27 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde)
- ❖ 22 OUTROS;
- ❖ 20 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura)
- ❖ 18 SERVIDORES (Diversas)
- ❖ 18 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana)
- ❖ 17 SEGURANÇA;
- ❖ 15 FISCALIZAÇÃO OBRAS E POSTURAS (Infraestrutura)
- ❖ 11 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura)
- ❖ 11 FUMAÇA (Meio Ambiente)
- ❖ 10 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura)
- ❖ 09 ASSISTÊNCIA SOCIAL
- ❖ 09 ESGOTO (Meio Ambiente)
- ❖ 09 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente)
- ❖ 08 DESENVOLVIMENTO HUMANO (Infância, Juventude, Pessoa Idosa e Família)
- ❖ 07 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer)
- ❖ 07 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura)
- ❖ 06 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente)
- ❖ 05 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda)
- ❖ 04 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 03 PONTOS DE ÔNIBUS (Trânsito e Infraestrutura)
- ❖ 03 TRANSPORTE COLETIVO (Administração/Trânsito)
- ❖ 02 AGRICULTURA
- ❖ 02 DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURISMO;
- ❖ 02 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Infraestrutura)
- ❖ 01 ILUMINAÇÃO PÚBLICA (Infraestrutura).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 119 CENTRO
- ❖ 62 Jardim COOPAGRO
- ❖ 46 Jardim PORTO ALEGRE
- ❖ 40 Jardim EUROPA/AMÉRICA
- ❖ 36 Jardim PANORAMA
- ❖ 32 Jardim GISELA
- ❖ 31 Vila PIONEIRO
- ❖ 30 Vila INDUSTRIAL
- ❖ 24 SÃO FRANCISCO
- ❖ 20 Jardim CONCÓRDIA
- ❖ 19 Jardim PANCERA
- ❖ 16 Jardim LA SALLE



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 16 TOCANTINS
- ❖ 12 Jardim BRESSAN
- ❖ 11 Vila BECKER
- ❖ 10 Outros
- ❖ 09 Jardim SANTA MARIA
- ❖ 07 Distrito de VILA NOVA
- ❖ 06 Vila OPERÁRIA
- ❖ 04 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE
- ❖ 04 PINHEIRINHO
- ❖ 03 CRISTO REI
- ❖ 03 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI
- ❖ 02 BIOPARK
- ❖ 02 Distrito de Bom Princípio do Oeste
- ❖ 02 Extra Perímetro
- ❖ 01 Distrito de SÃO MIGUEL
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA
- ❖ 01 Linha OURO PRETO
- ❖ 01 Linha TRÊS BOCAS

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

Os locais com maior número de demandas são: Centro, Jardim Coopagro, Jardim Porto Alegre, Jardim Europa/América e Jardim Panorama.

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 OUIVORIA 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, 6 de Outubro de 2025.