



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUARIBA ESTADO DE SÃO PAULO  
AV. EVARISTO VAZ, N. 1.190 – CENTRO.  
FONE/FAX: (16) 3251-9422  
CNPJ: 48.664.304/0001-80

**PLANO ANUAL DE TRABALHO DO CONTROLE INTERNO  
RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA  
001/2023 - Janeiro**

<b>1. Identificação do acompanhamento</b>	
Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços da Ouvidoria Geral do Município de Guariba/SP.	
<b>Data</b>	<b>Atividades Desenvolvidas</b>
17/02/2023	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – eOuve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Janeiro de 2023.

<b>2. Resultados alcançados</b>
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 17/02/2023, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Janeiro de 2023, foram emitidos 30 protocolos. Destes 30 protocolos, no que se refere ao “status”, 28 foram concluídos, 01 está em andamento e 01 está em aberto aguardando providências das Secretarias/Departamentos.</p> <p>Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 03 foram originados via disk denúncia (156), 01 foi originado via app eouve, 12 foram originados pelo telefone, 12 foram originados do site eouve e 02 foram originados de atendimento presencial.</p> <p>Classificado por categorias tem: 17 denúncias, 12 reclamações e 01 solicitação. As secretarias e assuntos mais requisitados foram: Administração com Comércio/Eventos; Meio Ambiente com Limpeza de terreno particular; Saúde com Atendimento, Atendimento Médico e Atendimento Telefônico.</p> <p>No período apurado, foi registrado 01 protocolo no e-SIC através do site eouve, sendo que referido protocolo já foi respondido.</p>
<b>Responsável pelo acompanhamento das atividades:</b>
<p>Ana Cláudia Ap. de Oliveira CONTROLE INTERNO</p>