



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**  
**005/2023 – Maio**

<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>
21/06/2023	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – eOuve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Maio de 2023.

<b>2. Resultados alcançados</b>
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 21/06/2023, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Maio de 2023, foram emitidos 44 protocolos. Destes 44 protocolos, no que se refere ao “status”, 16 foram concluídos, 05 estão em andamento e 23 estão em aberto aguardando providências das Secretarias/Departamentos.</p> <p>Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 14 foram originados via disk denúncia (156), 01 foi originado via app eouve, 23 foram originados pelo telefone, 04 foram originados do site eouve e 02 foram originados de atendimento presencial.</p> <p>Classificado por categorias tem: 18 denúncias, 01 sugestão, 22 reclamações e 03 solicitações. As secretarias e assuntos mais requisitados foram: Administração com Transportes e Conduta de Funcionários; Desenvolvimento Econômico com Feira e Campeonato; Meio Ambiente com Limpeza de terreno particular, Coleta de Entulhos e Caminhão de Água; Obras com Iluminação Pública, Limpeza de Boca de Lobo e Obras na Via Pública; Saúde com Atendimento Telefônico, Atendimento Prioritário e Agendamento de Consultas.</p> <p>No período apurado, não houve registro de nenhum protocolo no e-SIC.</p>
<b>Responsável pelo acompanhamento das atividades:</b>
<p>Ana Cláudia Ap. de Oliveira CONTROLE INTERNO</p>