



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
003/2024 - Março

1. Identificação do acompanhamento	
Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços da Ouvidoria Geral do Município de Guariba/SP.	
Data	Atividades Desenvolvidas
23/04/2024	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – eOuve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Março de 2024.

2. Resultados alcançados
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria Geral, verificamos em 23/04/2024, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Março de 2024, foram emitidos 33 protocolos. Destes 33 protocolos, no que se refere ao “status”, 07 foram concluídos, 03 estão em andamento, 02 estão pendentes e 21 estão em aberto aguardando providências das Secretarias/Departamentos. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 05 foram originados via disk denúncia (156), 02 foram originados via email, 02 foram originados via app eouve, 11 foram originados pelo telefone, 12 foram originados do site eouve e 01 foram originados de atendimento presencial. Classificado por categorias tem: 23 denúncias, 08 reclamações, 01 pedido de informação e 01 solicitação. As secretarias e assuntos mais requisitados foram: Administração com Comércio/Eventos e Meio Ambiente com Limpeza de Terreno Particular. No período apurado, foi registrado 01 protocolo no e-SIC através do site eouve, sendo que referido protocolo já foi respondido.
Responsável pelo acompanhamento das atividades:
Ana Cláudia Ap. de Oliveira CONTROLE INTERNO