



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**  
**004/2023 – Abril**

<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>
19/05/2023	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – eOuve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Abril de 2023.

<b>2. Resultados alcançados</b>
<p>No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos em 19/05/2023, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Abril de 2023, foram emitidos 33 protocolos. Destes 33 protocolos, no que se refere ao “status”, 20 foram concluídos, 04 estão em andamento e 09 estão em aberto aguardando providências das Secretarias/Departamentos. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 04 foram originados via disk denúncia (156), 01 foi originado via app eouve, 19 foram originados pelo telefone, 05 foram originados do site eouve e 04 foram originados de atendimento presencial. Classificado por categorias tem: 17 denúncias, 02 sugestões, 12 reclamações e 02 solicitações. As secretarias e assuntos mais requisitados foram: Administração com Transportes, Manutenção de Equipamentos e Conduta de Funcionários; Educação com Conduta de Funcionários e Segurança na Escola; Meio Ambiente com Limpeza de terreno particular e Capinação/Roçada de Área Verde; Saúde com Carro Fumacê, Agendamento de Consultas, Encaminhamento Médico e Transportes. 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>