



PLANO ANUAL DE TRABALHO DO CONTROLE INTERNO
RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA SUS
004/2024 - Abril

1. Identificação do acompanhamento	
Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços da Ouvidoria SUS do Município de Guariba/SP.	
Data	Atividades Desenvolvidas
08/05/2024	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria SUS do Município – eOuve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Abril de 2024.

2. Resultados alcançados
No acompanhamento das demandas da Ouvidoria SUS, verificamos em 08/05/2024, que no período a que se refere esta apuração, qual seja, Abril de 2024, foram emitidos 11 protocolos. Destes 11 protocolos, no que se refere ao “status”, 08 foram concluídos, 01 está em andamento e 02 estão em aberto aguardando providências das Secretarias/Departamentos. Quanto a origem dos cadastros destes protocolos, verificamos que, 01 foi originado via disk denúncia (156), 02 foram originados pelo telefone, 05 foram originados via site eouve, 02 foram originados via app eouve e 01 foi originado de atendimento presencial. Classificado por categorias tem: 03 denúncias, 07 reclamações e 01 elogio. Os assuntos mais requisitados foram: Dengue (Mosquito Aedes Aegypti), Conduta de Funcionário, Condições Sanitárias Inadequadas, Atendimento Telefônico.
Responsável pelo acompanhamento das atividades:
Ana Cláudia Ap. de Oliveira CONTROLE INTERNO