



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

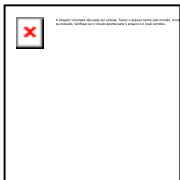
Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º andar
Fone: 42-3521-1212 e-mail: ouvidoria@uniaodavitoria.pr.gov.br
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UNIÃO DA VITÓRIA

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL
PARA O ANO DE 2023

Ângela Andrea Horbatiuk
Ouvidora Geral

União da Vitória
Janeiro/2023



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º andar
Fone: 42-3521-1212 e-mail: ouvidoria@uniaodavitoria.pr.gov.br
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br

1. INTRODUÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta utilizada para definir os objetivos e propósitos de um setor através da organização e sistematização das informações relevantes. A planificação e o controle do plano permitem uma fácil visualização das ações a serem desenvolvidas num certo prazo, anual/mensal, garantindo efetividade da execução das tarefas e otimizando seu tempo.

Dessa forma, a visualização dos objetivos e metas alcançadas fica mais prática.

Assim a Ouvidoria Geral do Município elaborou e torna público seu plano de trabalho para que a sociedade, os servidores e os órgãos/entidades compreendam suas atividades e possam acompanhá-las.

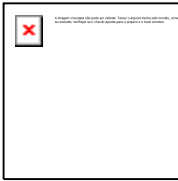
2. BASE LEGAL

O conjunto de atos normativos que norteiam as ações da Ouvidoria Geral são a legislação básica e a legislação específica da Ouvidoria Geral, quais sejam:

- Constituição Federal;
- Lei Municipal nº 4997/2021, que cria a Ouvidoria Geral do Município;
- Lei Municipal nº 5031/2022, que altera a Lei nº 4997/2021;
- Legislação pertinente.

3. AVALIAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO ANTERIOR

No exercício de 2022 foram seguidas as determinações norteadoras da Ouvidoria de forma geral.



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º andar
Fone: 42-3521-1212 e-mail: ouvidoria@uniaodavitoria.pr.gov.br
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br

4. PLANO DE TRABALHO 2023

O Plano de Trabalho apresenta as atividades prioritárias a serem realizadas pela Ouvidoria Geral.

Cabe destacar que, por se tratar de um planejamento, as atividades e os períodos de execução poderão sofrer ajustes, bem como eventuais demandas poderão ser incluídas por não estarem contempladas neste plano.

Período	Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Maió	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Iniciativas	Divulgar o telefone, WhatsApp, e-mail, site institucional, em local de fácil acesso e visualização											
	Realizar todo e qualquer atendimento com seriedade, empatia e respeito											
	Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público											
	Acompanhar e dar seguimento ao atendimento no SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias, em específico quanto as questões relacionadas à saúde, conforme a demanda											
	Atender as solicitações em geral											
	Elaborar relatório mensal de atendimentos											
	Elaborar relatório quadrimestral de atendimentos											
	Publicar relatórios											
	Realizar visitas às secretarias municipais a fim de esclarecer a forma de trabalho da Ouvidoria											
	Informar às Secretarias Municipais sobre o cumprimento dos prazos estabelecidos em lei											
	Atendimento rápido, em situações de fácil e imediata resolução, como coleta de lixo e iluminação pública.											
Divulgar as atividades da Ouvidoria.												

Ângela Andrea Horbatiuk

Ouvidora Geral do Município

Decreto nº 22/2022