

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

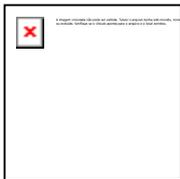
Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º andar  
Fone: 42-3521-1212 e-mail: ouvidoria@uniaodavitoria.pr.gov.br  
CNPJ 75.967.760/0001-71  
Site Oficial: [www.uniaodavitoria.pr.gov.br](http://www.uniaodavitoria.pr.gov.br)

**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**  
**Fevereiro/2024**



**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](http://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.

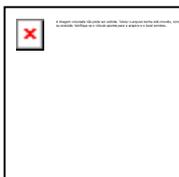
## **2. BASE LEGAL**

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 2023 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](http://www.uniaodavitoria.pr.gov.br)

#### 4. PLANO DE TRABALHO 2024

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	Mai	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
<b>Iniciativas</b>	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