



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA - OUVIDORIA GERAL
Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º Andar
Fone: 42 3521 1212 – 3521 1291
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br
E-mail: ouvidoria@uniaodavitoria.pr.gov.br

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UNIÃO DA VITÓRIA

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL PARA O ANO DE 2025

Ângela Andrea Horbatiuk
Ouvidora Geral União da Vitória

Janeiro/2025



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA - OUVIDORIA GERAL
Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º Andar
Fone: 42 3521 1212 – 3521 1291
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br
E-mail: ouvidoria@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 2024 foram seguidas as determinações norteadoras da Ouvidoria de forma geral.



ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA - OUVIDORIA GERAL
Rua Dr. Cruz Machado, 205 – 2º Andar
Fone: 42 3521 1212 – 3521 1291
CNPJ 75.967.760/0001-71
Site Oficial: www.uniaodavitoria.pr.gov.br
E-mail: ouvidoria@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.

4.1. Período: de janeiro a dezembro/2025.

4.2. 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 53/2025