

Relatório de Ouvidoria

JUNHO 2025

Apresentação

A principal função da ouvidoria da Colombo Previdência é promover um canal direto de comunicação entre a administração da Autarquia e os servidores ativos, aposentados e pensionistas da Prefeitura Municipal de Colombo.

A partir das informações, manifestações ou denúncias ocorridas, como também pedidos de acesso à informação é onde é realizado a triagem e encaminhamento aos setores responsáveis, acompanhando e respondendo aos usuários, garantindo-lhes o direito de resposta.

Forma de Acesso à Ouvidoria da Colombo Previdência

- E-mail Institucional da Ouvidoria: social@colomboprevidencia.com.br
- Telefone Institucional: (41) 3656.27.79
- WhatsApp business: 413656.27.79
- Presencial na sede da Autarquia: Rua XV de Novembro, 321, 1º Andar Centro, Colombo-Pr

Tipificação de Demandas Registradas e Administradas pela Ouvidoria:

Tipo de Manifestação	Recebidas	Finalizadas	Em Andamento
Dúvidas e Informações	343	-	-
Denúncias	-	-	-
Elogios	-	-	-
Reclamações	-	-	-
Sugestões	-	-	-

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de manifestações: 343

Tipificação das Principiais Informações e Dúvidas identificadas em sua diversidade de formas de atendimentos:

Aposentadoria	19
Pensão	02
Recadastramento	116
Contra-cheque	246
Referentes ao INSS	17
Imposto de Renda	04
Empréstimo Consignado	14
Outros	07

(dados estimados/aproximados)

Relatório Estatístico de Registro por Canal de Atendimento :

Origem	Quantidade	Percentual
E-mail	06	1,74%
WhatsApp	258	75,21%
Telefone	79	23,03%

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de Manifestações: 343

Prazo de Retorno : Até dois (02) dias úteis.

Avaliação

Neste sexto mês do ano de 2025 as atividades realizadas pela ouvidoria da Colombo Previdência foram efetivadas com a colaboração da superintendência, e setores diversos desta Autarquia que se dedicaram prontamente a atender as solicitações, facilitando a interação e assim contribuíram na melhoria da prática da gestão.

Ainda tornando-se inquestionável a citação do aumento de informações pelo motivo do novo decreto em relação ao novo prazo do recadastramento, que teve início em novembro do ano de 2024, passou a ser realizado no mês de nascimento do aposentado e pensionista.

Desta forma foi disparado mensagens em grupos de WhatsApp criados para essa informação referente ao novo decreto, e cada grupo separado pelo mês de nascimento e as dúvidas aumentaram consideravelmente, porém todas sanadas.

Foram efetivados inúmeros recadastramentos de forma remota, via WhatsApp, dos meses abril, maio e Junho de 2025. Lembrando que damos o tempo de 60 dias a partir do mês do aniversário para que seja realizado a prova de vida para que o pagamento não seja suspenso. E como a mudança ainda gera dúvidas, estamos a todo momento auxiliando, para

que se torne hábito dos aposentados e pensionistas e para que seus benefícios não sejam suspensos.

Muitos telefonemas e WhastApps foram consideralmente para saberem sobre o adiantamento do décimo terceiro salário.

Contatos via telefone e WhastApp para relembra-los. E também contatos diários para o auxílio do passo a passo do contra-cheque online, e efetivação de senhas pessoais, para acesso a página da Colombo Previdência.

Priscilla Binder
CRESS 5044