

Relatório de Ouvidoria

MARÇO 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	393		-
Denúncias	-	-	-
Elogios	-	-	-
Reclamações	-	-	-
Sugestões	-	-	-

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de manifestações: 393

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

Aposentadoria	32
Pensão	4
Recadastramento	126
Contra-cheque	397
Referentes ao INSS	27
Imposto de Renda	101
Emprestimo Consignado	9
Outros	8

(dados estimados/aproximados)

Relatório Estatístico de Registro por Canal de Atendimento :

Origem	Quantidade	Percentual
E-mail	19	4,8%
WhatsApp	271	68,95%
Telefone	103	26,20%

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de Manifestações: 393

Avaliação

Neste terceiro 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 de janeiro, fevereiro e março de 2025. 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.

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.

É considerável salientar o aumento do números de dúvidas devido ao prazo de entrega do Imposto de Renda, sendo que nossos aposentados e pensionistas precisam retirar o comprovante de rendimentos, e estamos fazendo melhorias para todos se acostumarem a conseguir o acesso de forma remota.



Priscilla Binder
CRESS 5044