

Relatório de Ouvidoria

MARÇO 2026

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

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de manifestações: 393

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

Aposentadoria	19
Pensão	02
Recadastramento	131
Contra-cheque	326
Referentes ao INSS	14
Imposto de Renda	211
Empréstimo Consignado	9
Outros	28

(dados estimados/aproximados)

Relatório Estatístico de Registro por Canal de Atendimento :

Origem	Quantidade	Percentual
E-mail	16	2 %
WhatsApp	277	70%
Telefone	113	30 %

(dados estimados / aproximados)

Quantidade Total de Manifestações: 406

Avaliação

Neste terceiro mês do ano de 2026 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.

Foram disparadas mensagens em grupos de WhatsApp criados para a informação referente ao recadastramentos, 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 2026. E como a mudança ainda gera algumas 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 WhatsApp para a 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.

Nesse terceiro mês do ano , tivemos nosso curso de Primeiros Socorros, destinados a aposentados e pensionista, trabalhamos muito na divulgação e efetivação deste.

Para próximo mês teremos teremos nosso primeiro encontro do Programa Preparar para o Futuro”, aonde realizamos as chamadas e inscrições dos participantes.

Priscilla Binder
CRESS 5044