

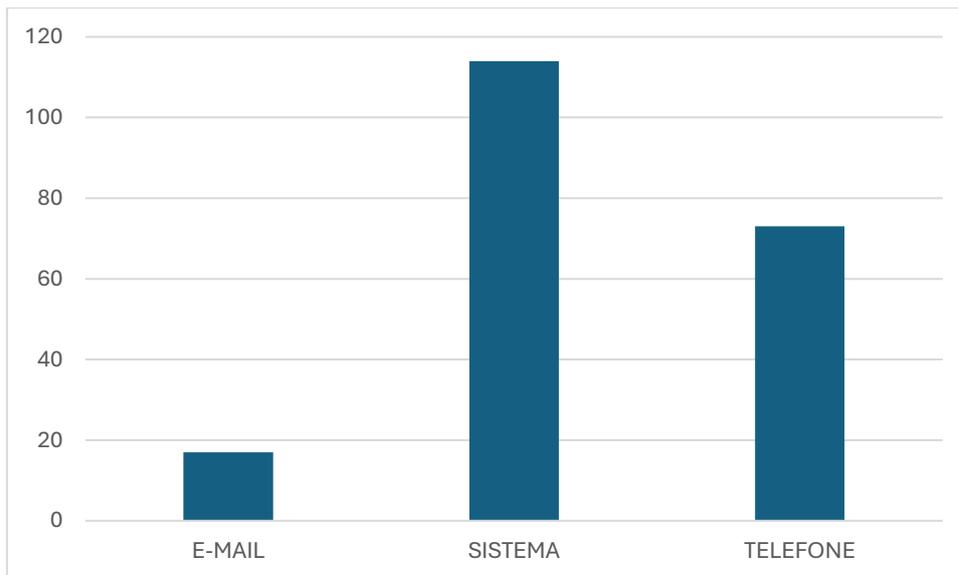
RELATÓRIO OUVIDORIA – 1 SEMESTRE/2025

DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE/2025

No primeiro semestre de 2025 a Ouvidoria da Prevcom recebeu 204 (duzentos e quatro) manifestações, divididas entre E-mail, Sistema (FalaSP) e Telefone.

CANAL	Nº ATENDIMENTOS
E-mail	17
Sistema	114
Telefone	73
TOTAL	204

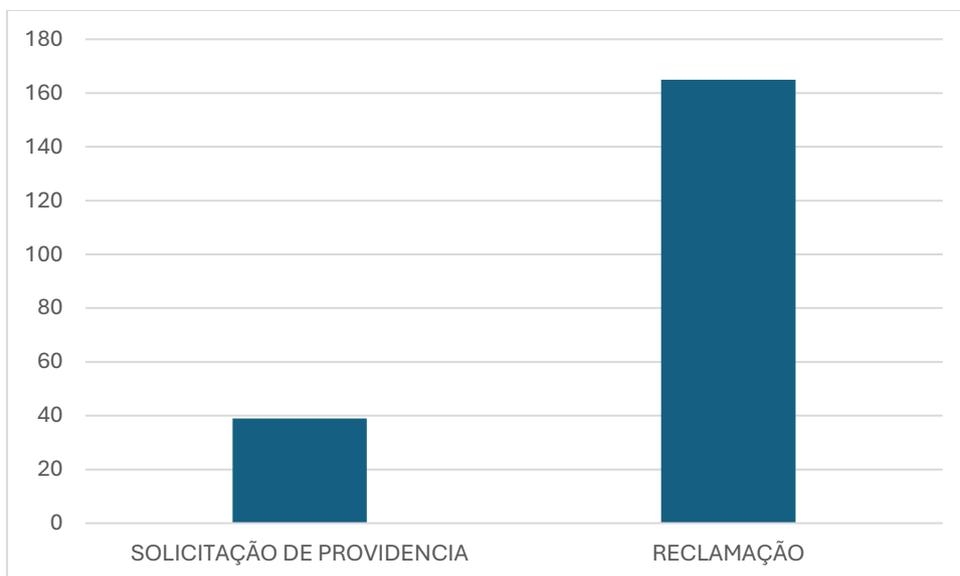
Gráfico 01 – Manifestações por canal



As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em quatro categorias: Solicitação de providência, Denúncia, Reclamação e Sugestão.

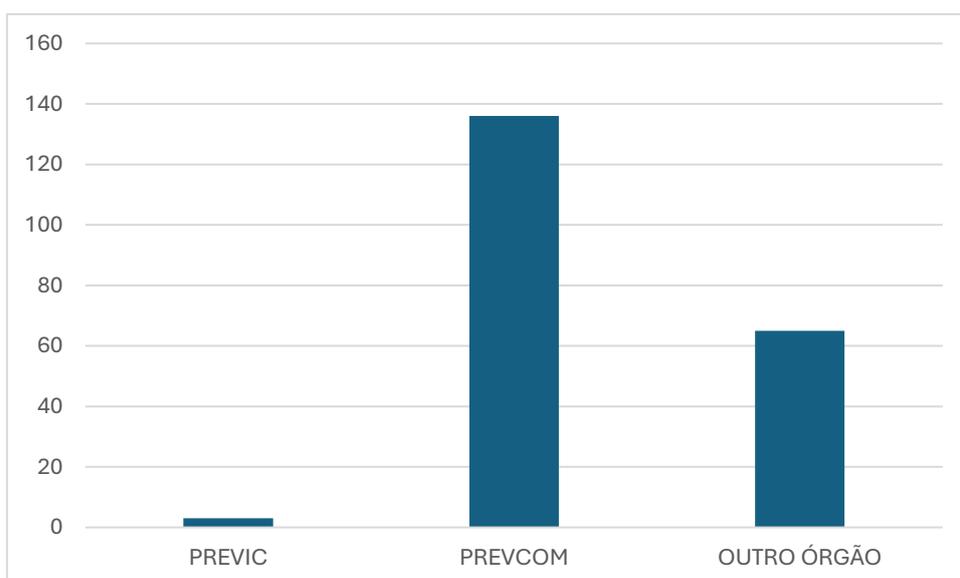
Observa-se no Gráfico 02 que foram registradas no segundo semestre de 2025, 39 (trinta e nove) solicitações de providência, 165 (cento e sessenta e cinco) reclamações, nenhuma sugestão, nenhuma denúncia.

Gráfico 02 – Manifestações por categoria



Neste primeiro semestre de 2025, recebemos 3 (três) manifestação encaminhada pela Previc, 136 (cento e trinta e seis) manifestações encaminhadas diretamente pelos participantes, assistidos ou pensionistas e 65 (sessenta e cinco) manifestações referentes a demandas de outros órgãos que foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes.

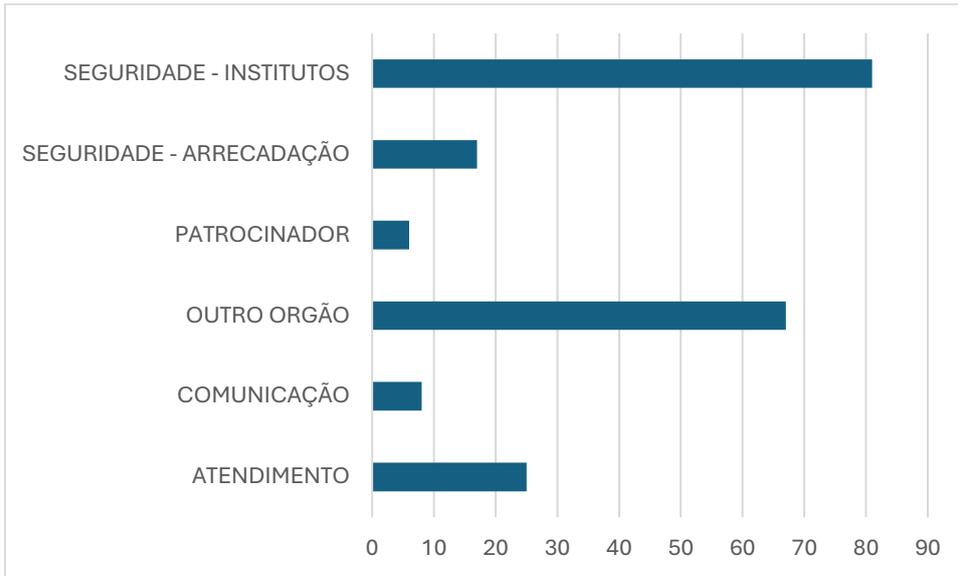
Gráfico 03 – Manifestações por órgãos competentes



Analizamos também, os setores que possuem maior número de demandas no período:

O Gráfico 04 apresenta de forma detalhada as áreas da Prevcom que foram demandadas pela Ouvidoria.

Gráfico 04 – Áreas demandadas pela Ouvidoria



Na tabela 01, destacamos as demandas por assunto ocorrido no primeiro semestre de 2025. O maior número de manifestações esteve relacionado a benefício de risco, Pensão por morte, cancelamento e aposentadoria complementar.

Tabela 01 – Assuntos demandados

Unidade demandada	Assuntos demandados
SEGURIDADE - institutos	Aposentadoria Complementar Benefício de risco Cancelamento Pensão por morte Resgate total Portabilidade
OUTROS ÓRGÃOS	Assuntos diversos
COMUNICAÇÃO	Empréstimo

ARRECADAÇÃO	Imposto de renda Regularização
ATENDIMENTO	Resgate total Cancelamento Aposentadoria complementar Benefício de risco

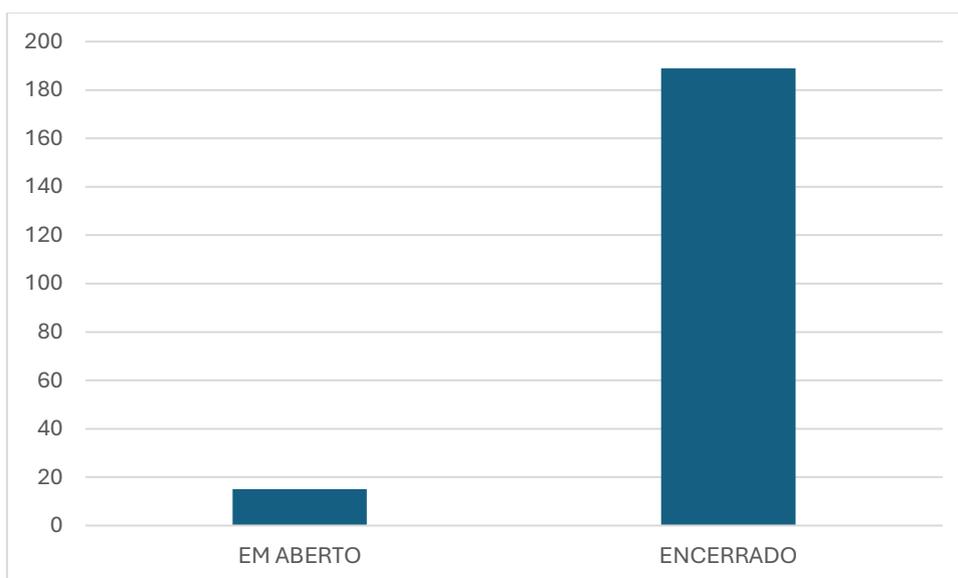
A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante.

O prazo estabelecido por esta Ouvidoria para retorno é de 20 dias. A Previc solicita que a demanda seja atendida em 10 dias do recebimento.

De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável.

Entre as manifestações recebidas entre janeiro e junho de 2025, 189 (cento e oitenta e nove) foram respondidas e encerradas e 15 (quinze) permanece em aberto, aguardando o retorno da área, a demanda está dentro do prazo para resposta.

Gráfico 05: Situação do atendimento às manifestações registradas no período



PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Prevcom encaminha as demandas às áreas competentes e procura posicionar o participante, assistido ou pensionista durante todo o processo e respondê-lo no menor prazo possível.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Prevcom procura garantir que todas as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.