

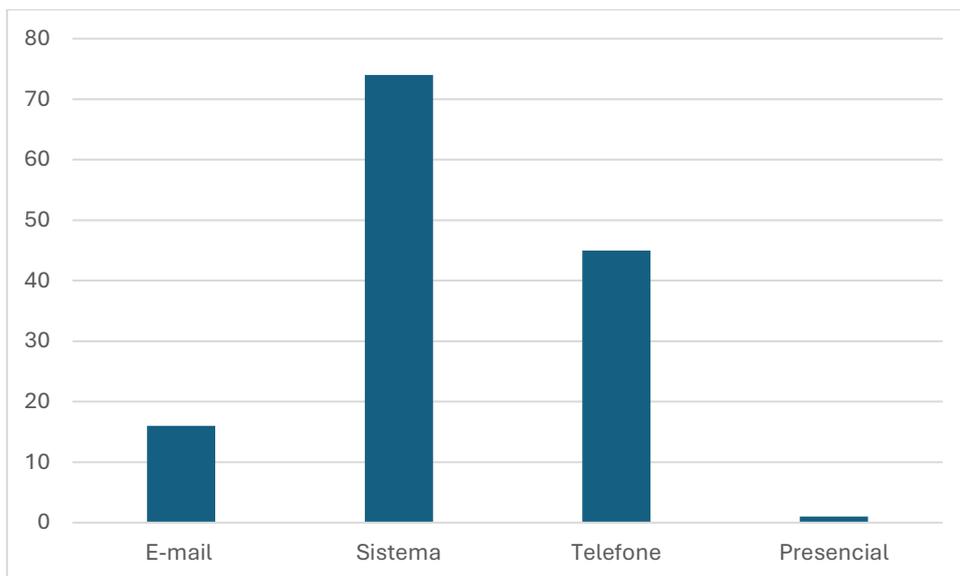
RELATÓRIO OUVIDORIA – 2º SEMESTRE/2024

DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO SEGUNDO SEMESTRE/2024

No segundo semestre de 2024 a Ouvidoria da Prevcom recebeu 136 (cento e trinta e seis) manifestações, divididas entre E-mail, Sistema (FalaSP), Telefone e Presencial.

CANAL	Nº ATENDIMENTOS
E-mail	16
Sistema	74
Telefone	45
Presencial	1
TOTAL	136

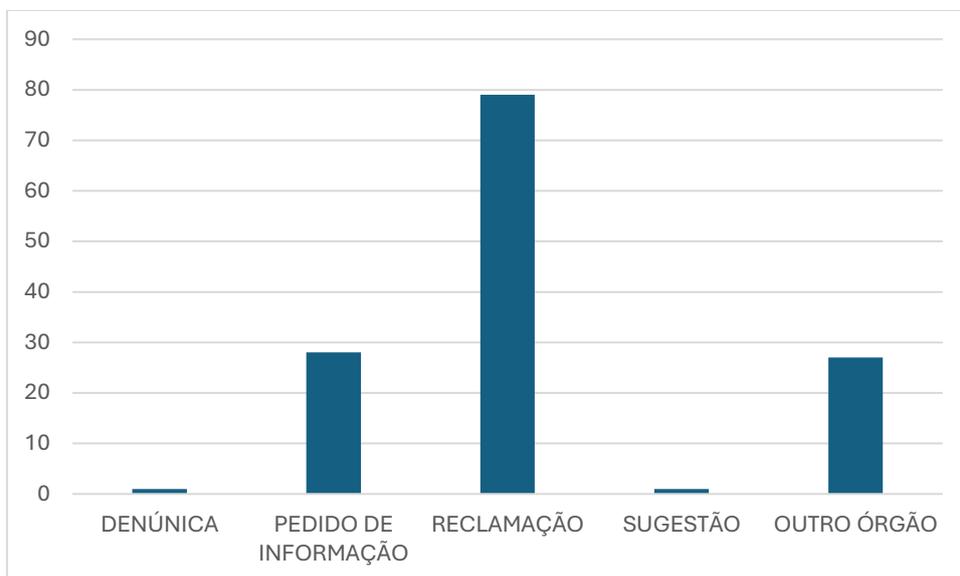
Gráfico 01 – Manifestações por canal



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

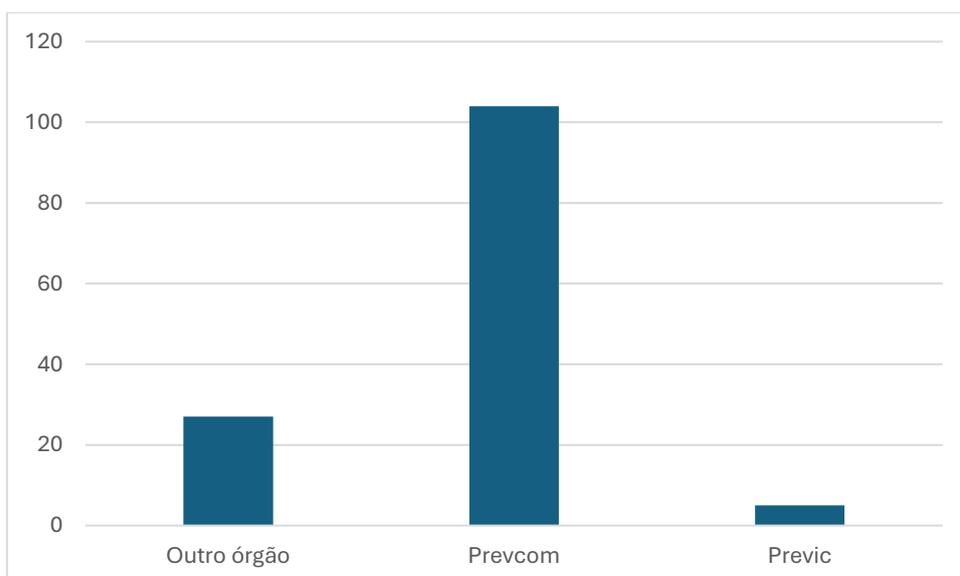
Observa-se no Gráfico 02 que foram registradas no segundo semestre de 2024, 28 (vinte e oito) pedidos de informação, 79 (setenta e nove) reclamações, 1 (uma) sugestão, 1 (uma) denúncia e 27 (vinte e sete) demandas de outros órgãos.

Gráfico 02 – Manifestações por categoria



No segundo semestre de 2024, recebemos 5 (cinco) manifestações encaminhadas pela Previc, 104 (cento e quatro) manifestações encaminhadas diretamente pelos participantes, assistidos ou pensionistas e 27 (vinte e sete) manifestações referentes a demandas de outros órgãos que foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes.

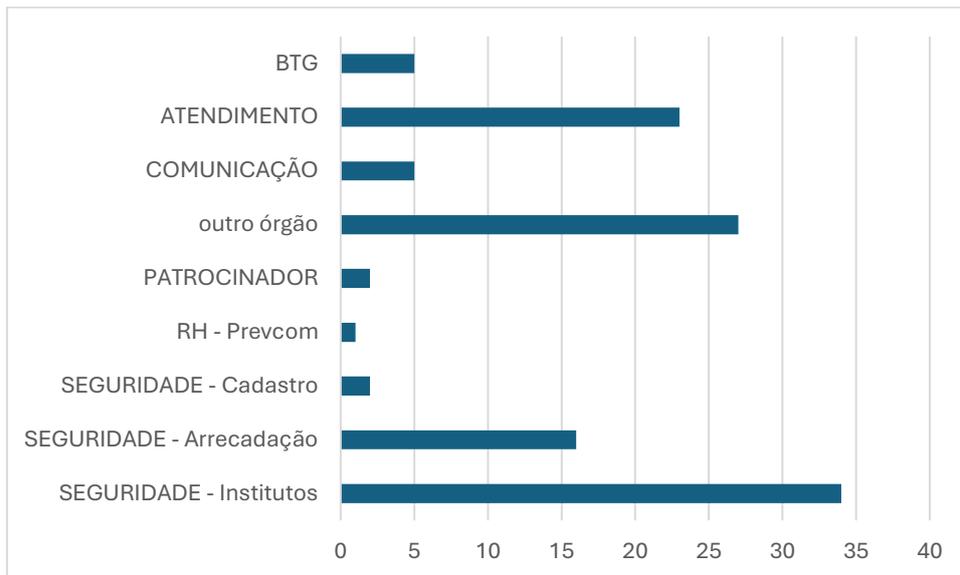
Gráfico 03 – Manifestações por órgãos competentes



Analisamos 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 segundo semestre de 2024.

Tabela 01 – Assuntos demandados

Unidade demandada	Assuntos demandados
SEGURIDADE - institutos	Aposentadoria Complementar Benefício de risco Cancelamento Pensão por Invalidez Pensão por morte Portabilidade de entrada Resgate parcial Resgate total
SEGURIDADE - arrecadação	Contribuição do patrocinador na área restrita Contribuição facultativa Imposto de renda Inadimplência Percentual de Contribuição Ressarcimento de adesão automática
SEGURIDADE - cadastro	Alteração de matrícula Adesão
OUTROS ÓRGÃOS	Assuntos diversos
COMUNICAÇÃO	Empréstimo
RH – PREVCOM	Demanda de ex-colaboradores
PATROCINADOR	Recusa do Benefício de risco Inadimplência
BTG	Empréstimo
ATENDIMENTO	Aposentadoria Complementar Autopatrocínio Benefício de risco Cancelamento Contribuição facultativa Empréstimo Inadimplência Pensão por invalidez Resgate total Ressarcimento adesão automática

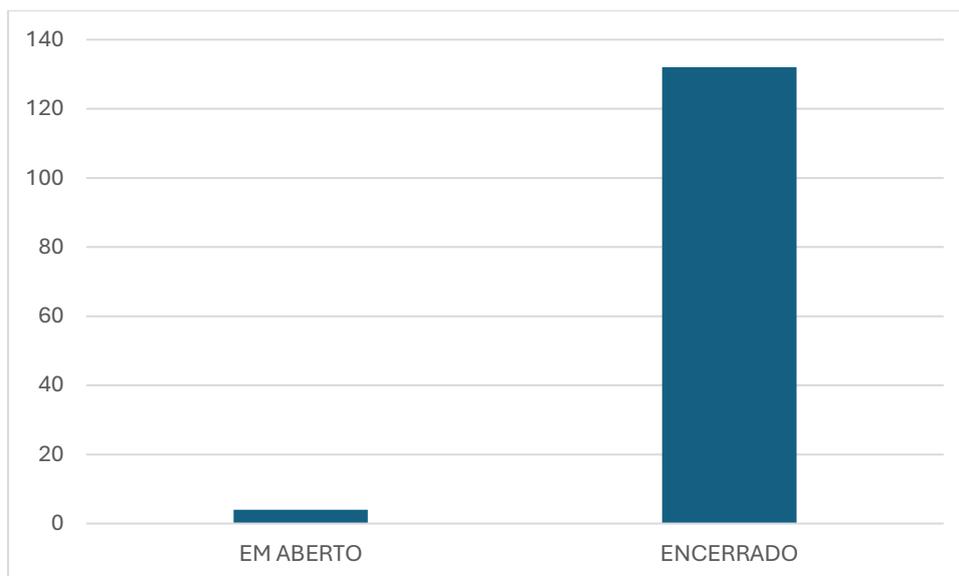
A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante.

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 no segundo semestre de 2024, 132 (cento e trinta e duas) foram respondidas e encerradas e 3 (três) permanecem em aberto, aguardando o retorno para finalização.

Gráfico 05: Situação do atendimento às manifestações registradas no período



Permanecemos com duas reclamações em aberto referentes a problemas na declaração do Imposto de Renda e uma reclamação relacionada à empréstimo.

Ainda temos um caso recepcionado por esta Ouvidoria em setembro/2024, um caso de outubro/2024 e um caso de dezembro/2024 que permanecem em aberto.

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.