

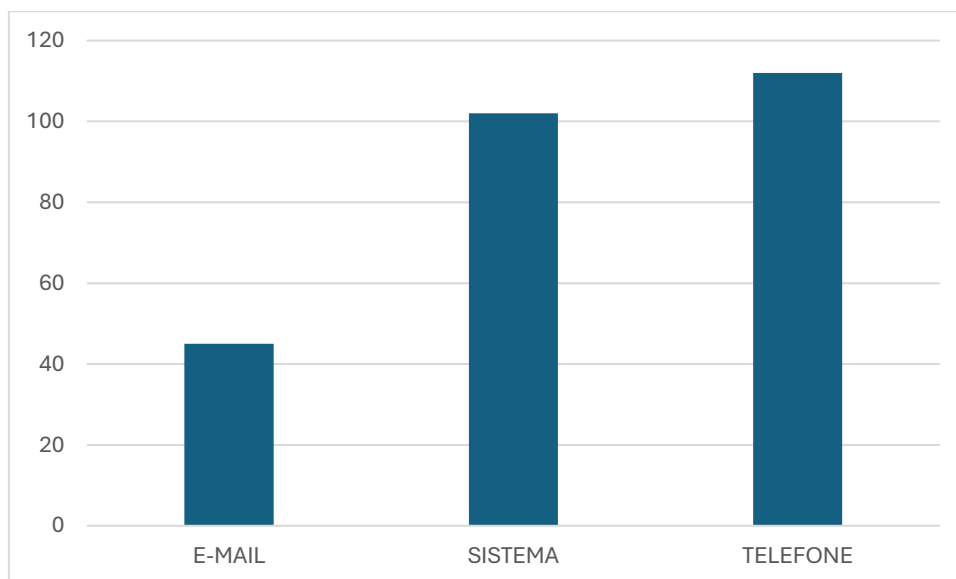
## RELATÓRIO OUVIDORIA – 2 SEMESTRE/2025

### DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO 2 SEMESTRE/2025

No segundo semestre 2025 a Ouvidoria da Prevcom recebeu 210 (duzentas e dez) manifestações, divididas entre E-mail, Sistema (FalaSP) e Telefone.

CANAL	Nº ATENDIMENTOS
E-mail	45
Sistema	102
Telefone	112
<b>TOTAL</b>	259

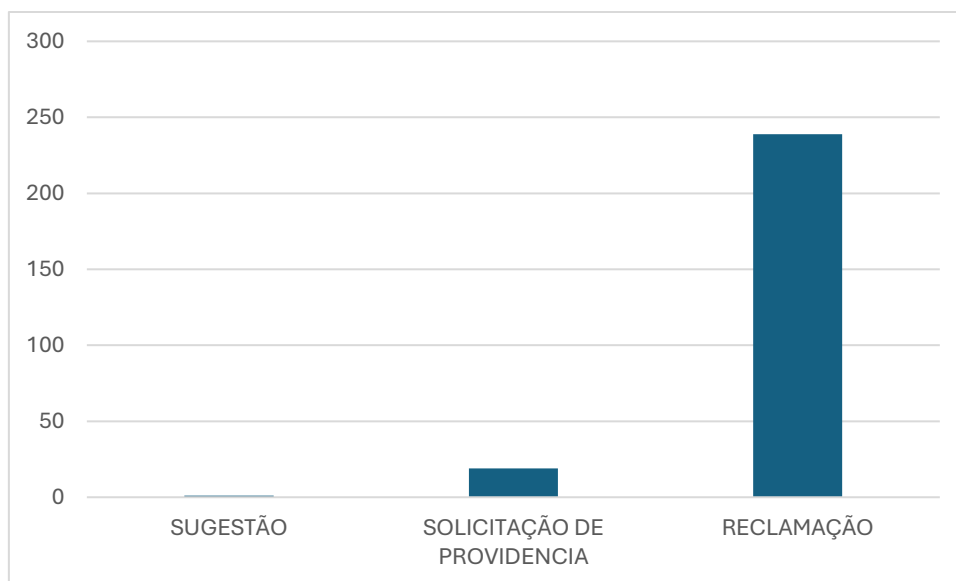
Gráfico 01 – Manifestações por canal



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

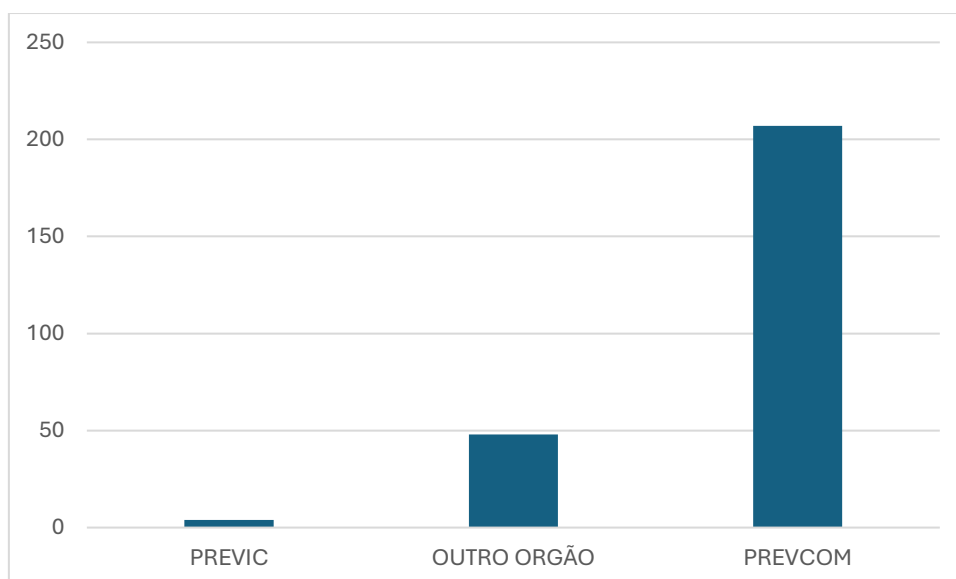
Observa-se no Gráfico 02 que foram registradas no segundo semestre de 2025, 18 (dezoito) solicitações de providência, 239 (duzentos e trinta e nove) reclamações, 1 (uma) sugestão, nenhuma denúncia.

Gráfico 02 – Manifestações por categoria



No segundo semestre de 2025, recebemos 4 (quatro) manifestações encaminhadas pela Previc, 207 (duzentos e sete) manifestações encaminhadas diretamente pelos participantes, assistidos ou pensionistas e 48 (quarenta e oito) manifestações referentes a demandas de outros órgãos que foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes.

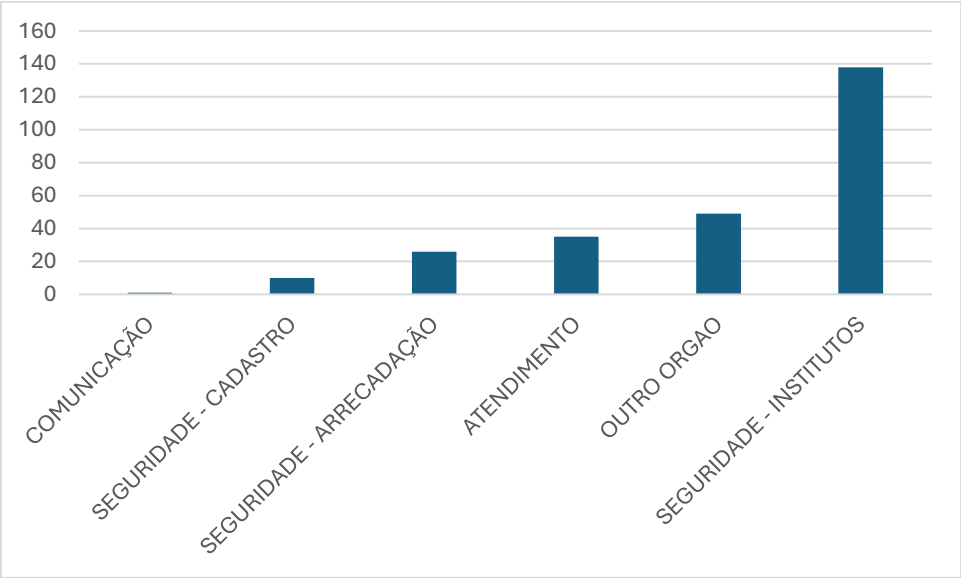
Gráfico 03 – Manifestações por órgãos competentes



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 2025. O maior número de manifestações esteve relacionado a Benefício de Risco, cancelamento, Imposto de renda e resgate.

Tabela 01 – Assuntos demandados

<b>Unidade demandada</b>	<b>Assuntos demandados</b>
ATENDIMENTO	Area Restrita (4)
	Beneficio de Risco (6)
	Resgate (8)
	Contribuição (1)
	Emprestimo (1)
	Perc. De Cont (3)
	Portab. Saída (1)
	Regularização (4)
	Cancelamento (4)
	Aposentadoria complementar (1)
	Autopatrocínio (2)
OUTROS ÓRGÃOS	Assuntos diversos (48)
COMUNICAÇÃO	SUGESTAO (1)
SEGURIDADE - CADASTRO	Alteração de Matricula (8) Alteração Órgão (1) Area Restrita (2)
SEGURDIDADE - ARRECADAÇÃO	Contribuição (4)
	Imposto de Renda (12)
	Emprestimo (4)
	Perc de contribuição (5)
SEGURDIDADE - INSTITUTOS	Aposentadoria Comp (1)
	Area restrita (1)
	Autopatrocínio (2)
	Beneficio de Risco (42)
	Cancelamento (11)
	Cont. Facultativa (2)
	Emprestimo (11)
	Imposto de Renda (11)
	Pensão por Morte (12)
	Percentual Cont (3)
	Resgate (41)
	Portab. Saida (2)

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 agosto e dezembro de 2025, 201 (duzentos e uma) foram respondidas e encerradas e 9 (nove) permanecem em aberto, aguardando o retorno da área.

### **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.