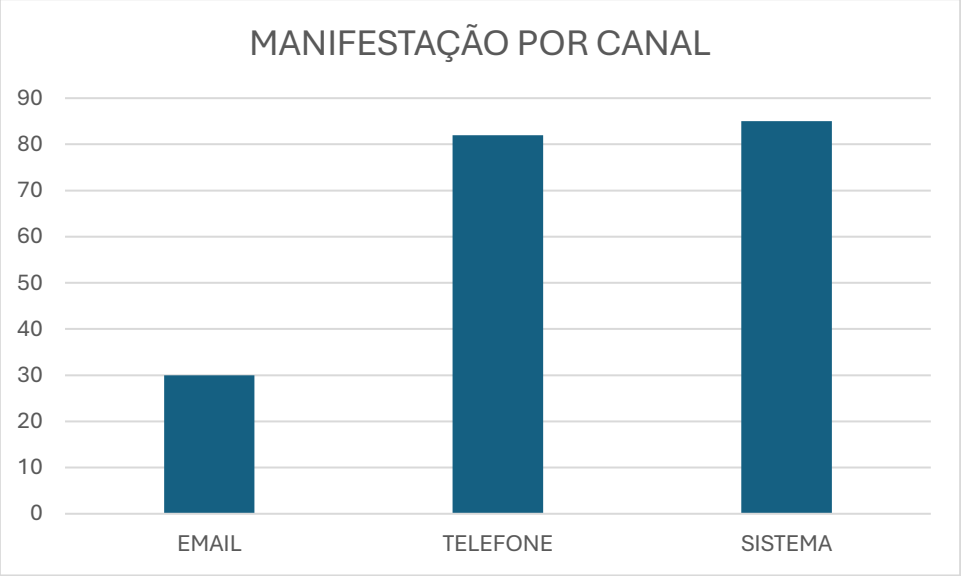
RELATÓRIO OUVIDORIA

DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO 1 ° Semestre 2026

No primeiro semestre de 2026 a Ouvidoria da Prevcom recebeu 197 (cento e noventa e sete) manifestações, divididas entre E-mail, Sistema (FalaSP) e Telefone.

CANAL	Nº ATENDIMENTOS
E-mail	30
Sistema	85
Telefone	82
TOTAL	197

Gráfico 01 – Manifestações por canal



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

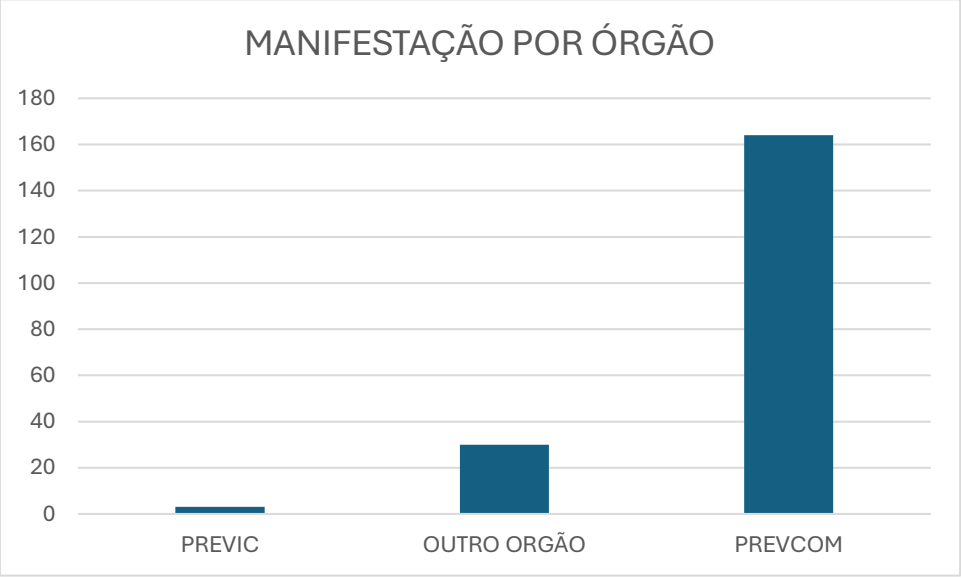
Observa-se no Gráfico 02 que foram registradas no primeiro semestre de 2026 , 11 (onze) solicitações de providência, 186 (cento e oitenta e seis) reclamações, nenhuma sugestão, nenhuma denúncia.

Gráfico 02 – Manifestações por categoria



No primeiro semestre de 2026, recebemos 164 (cento e sessenta e quatro) manifestações encaminhadas diretamente pelos participantes, assistidos ou pensionistas, 30 (trinta) manifestações referentes a demandas de outros órgãos que foram encaminhadas aos respectivos órgãos competentes e 3 (três) reclamações encaminhadas pela Previc.

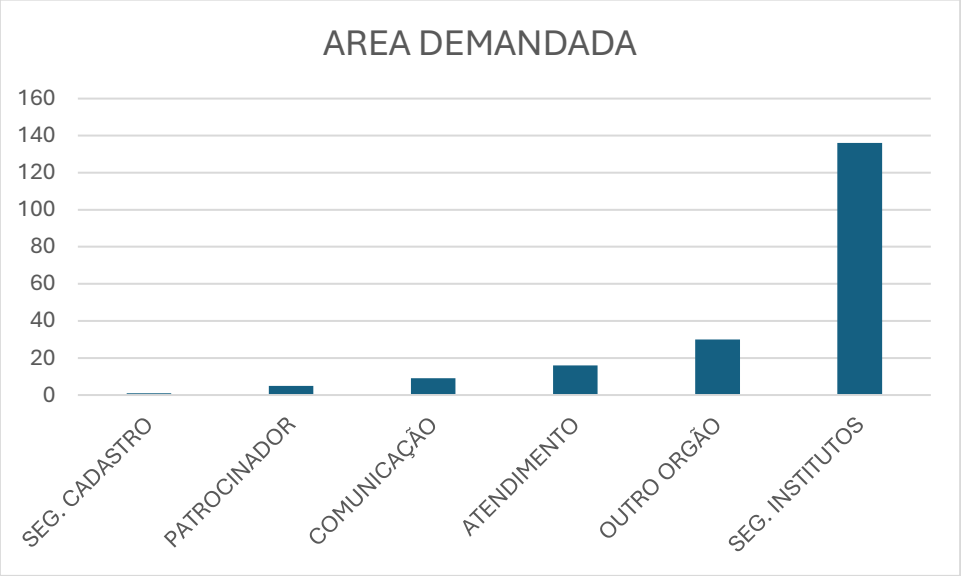
Gráfico 03 – Manifestações por órgãos competentes



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 demandas pela Ouvidoria



Na tabela 01, destacamos as demandas por assunto ocorrido no primeiro semestre de 2026. O maior número de manifestações esteve relacionado a Benefício de Risco, resgate, cancelamento, imposto de renda e outros.

Tabela 01 – Assuntos demandados

Unidade demandada	Assuntos demandados
SEGURIDADE - institutos	Aposent. Comp. (7)
	Area Restrita (7)
	Autopatrocinio (8)
	Beneficio de Risco (41)
	Cancelamento (13) Emprestimo (3) Imposto de Renda (13) Portabilidade Saida (6) Resgate (32) Pensão morte (6)
COMIUNICAÇÃO	Benéficio de Risco (2) Area restrita (1) Resgate (1) SIC (5)
PATROCINADOR	Cancelamento (3) Beneficio de Risco (1) Resgate (1)
OUTROS ÓRGÃOS	Assuntos diversos (30)

ATENDIMENTO	Area Restrita (3) Beneficio de Risco (3) Emprestimo (1) Atendimento (3) Imposto Renda (1) Resgate (2) Aposent. Comp (1) Pensao Morte (1) Cancelamento(1)

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.

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.