

10º PRÊMIO PREVIC DE MONOGRAFIA

Tema 3: Mediação e Conciliação na Previdência Complementar
Fechada

**DA RECLAMAÇÃO À CONCILIAÇÃO NAS ENTIDADES FECHADAS
DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**

Pseudônimo: Horizonte Previdenciário

Brasil
2026

Horizonte Previdenciário

**DA RECLAMAÇÃO À CONCILIAÇÃO NAS ENTIDADES FECHADAS
DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**

Monografia apresentada ao 10º Prêmio PRE-
VIC de Monografia, no Tema 3: Mediação
e Conciliação na Previdência Complementar
Fechada.

DA RECLAMAÇÃO À CONCILIAÇÃO NAS ENTIDADES FECHADAS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

Resumo

Esta monografia analisa como dados de reclamações podem subsidiar uma infraestrutura cooperativa de prevenção, negociação e conciliação nas entidades fechadas de previdência complementar. A pesquisa utiliza 209.719 registros do Consumidor.gov.br referentes a 2023 e 2024, classificados segundo sua proximidade funcional com o universo das EFPC. Desse total, 154.713 registros, equivalentes a 73,77% da base, apresentaram convergência direta ou condicionada. O modelo logístico segmentado identificou mudança de comportamento após cinco dias de resposta, quando o efeito diário do tempo sobre as chances de solução passou a ser negativo. Os resultados indicaram efeitos heterogêneos das variáveis comunicacionais entre as classes de transferibilidade e melhora significativa do ajuste do modelo com sua inclusão. Não houve evidência de persistência da concentração de problemas no período seguinte. Como aplicação, propõe-se que PREVIC, ABRAPP e Senacon avaliem acordo de cooperação para adesão voluntária das EFPC ao Consumidor.gov.br, sem alteração da natureza jurídica do vínculo previdenciário ou presunção de incidência do Código de Defesa do Consumidor. O arranjo funcionaria como canal digital de negociação, base comparativa e mecanismo de encaminhamento seletivo à Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Palavras-chave: previdência complementar fechada; mediação; conciliação; Consumidor.gov.br; reclamações; comunicação estratégica; desjudicialização.

Sumário

1	INTRODUÇÃO	5
2	PROBLEMA DE PESQUISA E HIPÓTESES	7
2.1	Problema de pesquisa	7
2.2	Hipótese central	7
2.3	Hipóteses específicas	7
2.3.1	Hipótese 1: limiar não linear de tempo de resposta	7
2.3.2	Hipótese 2: interação entre falha comunicacional e transferibilidade	8
2.3.3	Hipótese 3: persistência da recorrência organizacional	8
2.3.4	Hipótese 4: contribuição incremental da comunicação	8
2.3.5	Delimitação da análise espacial	8
3	ESTADO DA ARTE	9
3.1	Solução consensual e contratos previdenciários de longa duração	9
3.2	Comunicação como prevenção do conflito	9
3.3	Tratamento de reclamações e recuperação de serviço	10
3.4	Comunicação previdenciária internacional	10
4	DADOS, FONTES E TAXONOMIA DE CONVERGÊNCIA	12
4.1	Fonte principal	12
4.2	Resultados descritivos iniciais	12
4.3	Taxonomia	12
5	MÉTODO E ESTRATÉGIA DE ESTIMAÇÃO	14
5.1	Desenho geral	14
5.2	Seleção por avaliação	14
5.3	Teste da hipótese 1	14
5.4	Teste da hipótese 2	14
5.5	Teste da hipótese 3	14
5.6	Teste da contribuição incremental	15
5.7	Por que não se utiliza diferenças-em-diferenças	15
6	RESULTADOS EMPÍRICOS	16
6.1	Perfil da base e transferibilidade funcional	16
6.2	Hipótese 1: limiar não linear do tempo de resposta	17
6.3	Hipótese 2: comunicação e transferibilidade	18

6.4	Hipótese 3: recorrência organizacional	18
6.5	Hipótese 4: contribuição incremental da comunicação	19
6.6	Robustez, limitações e análise espacial não executada	20
7	ARQUITETURA COOPERATIVA PROPOSTA	21
7.1	Premissa jurídica	21
7.2	Acordo PREVIC–Senacon–ABRAPP	21
7.3	Fluxo multiportas	21
7.4	Resposta estruturada	22
7.5	Indicadores públicos e reservados	22
7.6	Aprendizagem setorial	22
7.7	Ganho esperado para as EFPC	22
8	MODELO LÓGICO DA PESQUISA E DA PROPOSTA INSTITUCIO- NAL	24
9	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
10	CONCLUSÃO	26
11	TRABALHOS FUTUROS	28
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
A	DICIONÁRIO OPERACIONAL DAS VARIÁVEIS	31
B	PROTOCOLO DO ACORDO COOPERATIVO PROPOSTO	32

1 Introdução

Os contratos administrados pelas entidades fechadas de previdência complementar são relações de longa duração. Sua execução envolve contribuições, reservas, benefícios, opções regulatórias, alterações cadastrais, empréstimos a participantes, eventos de morte e invalidez, portabilidades, resgates e decisões coletivas com efeitos intergeracionais. Em relações dessa natureza, o conflito raramente surge de um único evento. Ele pode resultar da combinação entre assimetria informacional, linguagem técnica, demora, expectativas divergentes, mudança de circunstâncias e dificuldade de reconstruir a cadeia de decisões ao longo do tempo.

O 10º Prêmio PREVIC de Monografia definiu, no Tema 3, a mediação e a conciliação na previdência complementar fechada, abrangendo possibilidades e limites da solução consensual, conflitos estruturais em contratos de longo prazo e prevenção da judicialização. O presente estudo enquadra-se principalmente nos subtemas de solução consensual e prevenção da judicialização. O estudo articula três dimensões frequentemente examinadas de forma isolada: comunicação institucional, análise empírica de reclamações e desenho de mecanismos consensuais de resolução de conflitos.

A comunicação é tratada como infraestrutura antecedente da mediação. Antes de um conflito alcançar a Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem da PREVIC, um órgão judicial ou arbitral, existe um conjunto de oportunidades de prevenção: clareza do regulamento, consistência entre canais, resposta inicial, explicação das premissas, identificação do interesse real do participante e oferta de solução administrativamente viável. Sob essa perspectiva, a reclamação passa a ser tratada como fonte de informação sobre pontos de atrito da relação previdenciária, permitindo identificar oportunidades de prevenção antes da escalada do conflito.

O Consumidor.gov.br oferece um caso brasileiro de interlocução digital direta. As empresas participantes aderem formalmente ao serviço, recebem reclamações, respondem em prazo determinado e têm seu desempenho exposto por indicadores públicos. A plataforma foi concebida como meio alternativo de solução de conflitos, com conciliação direta entre as partes e sem intervenção individual de um agente público em cada caso (SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2024). No mercado supervisionado pela SUSEP, acordo de cooperação com a Senacon permitiu que reclamações fossem registradas e acompanhadas por meio da plataforma (SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor e SUSEP. Superintendência de Seguros Privados, 2016; SUSEP. Superintendência de Seguros Privados, 2022). No setor bancário, parcerias entre Senacon, Banco Central, Procons e Febraban sustentam mutirões de negociação e orientação financeira (FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos e SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2025).

Esses precedentes não autorizam transposição jurídica automática às EFPC. A Súmula 563 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que o Código de Defesa do Consumidor incide nas entidades abertas de previdência complementar, contudo, foram excluídos desta decisão os contratos previdenciários celebrados com entidades fechadas (STJ. Superior Tribunal de Justiça, 2016). A proposta deste trabalho, portanto, não pretende alterar a natureza jurídica do vínculo previdenciário fechado, converter participante em consumidor por ficção normativa ou submeter a gestão atuarial a soluções incompatíveis com o equilíbrio dos planos. O que se propõe é uma cooperação institucional voluntária e delimitada, destinada a aproveitar a infraestrutura tecnológica, a disciplina de resposta, a transparência agregada e a capacidade analítica do Consumidor.gov.br.

A base empírica reúne 209.719 registros dos anos de 2023 e 2024. Há 100.396 reclamações avaliadas como resolvidas ou não resolvidas, mediana de sete dias no tempo de resposta, nota média de 2,54 e registros distribuídos por 744 empresas e 4.636 combinações de município e unidade da Federação. O conjunto é mais amplo do que previdência aberta e seguros pessoais. Essa amplitude é deliberadamente preservada, pois permite construir um contraste entre problemas funcionalmente transferíveis às EFPC, problemas transferíveis sob condições, fenômenos predominantemente divergentes e registros neutros.

A questão central é: *em que medida padrões não lineares, comunicacionais e recorrentes de reclamação e resposta, observados no Consumidor.gov.br, podem fundamentar uma infraestrutura cooperativa de prevenção, negociação e conciliação para as EFPC sem descaracterizar sua natureza jurídica e atuarial?*

O objetivo geral é desenvolver e testar um modelo empírico de reclamações capaz de orientar um arranjo institucional de solução consensual de conflitos no regime fechado. Os objetivos específicos são: construir taxonomia de transferibilidade; identificar limiares de resposta; avaliar a interação entre falhas comunicacionais e classes de convergência; medir persistência de problemas; comparar a importância da comunicação com fatores estruturais; e propor acordo cooperativo entre PREVIC, ABRAPP, Senacon e EFPC aderentes.

2 Problema de pesquisa e hipóteses

2.1 Problema de pesquisa

O sistema fechado dispõe de canais internos, ouvidorias, estruturas de governança e da Câmara de Mediação, Conciliação e Arbitragem da PREVIC. Mesmo assim, a prevenção depende da capacidade de reconhecer o conflito antes de sua cristalização jurídica. Uma reclamação mal classificada, respondida de modo inconsistente ou repetida sem correção estrutural pode transformar divergência administrável em disputa de posição. A ausência de dados comparáveis entre entidades dificulta a identificação de padrões setoriais, a definição de parâmetros de atendimento e a aprendizagem coletiva.

O problema científico consiste em determinar se variáveis observáveis do tratamento de reclamações exibem relações suficientemente estáveis e diferenciadas para orientar desenho de conciliação. Demonstrar associação positiva entre resposta e solução agrega pouco ao conhecimento existente, pois tal relação já é amplamente esperada. O interesse reside em saber quando a resposta perde eficácia, em quais tipos de problema o efeito é mais intenso, se a recorrência revela falha sistêmica, se há dependência territorial e quanto a comunicação acrescenta frente à estrutura empresarial e ao assunto reclamado.

2.2 Hipótese central

A hipótese central afirma que a efetividade dos mecanismos consensuais pode estar associada à existência de resposta, acrescida das características do processo de atendimento. Esses elementos apresentam transferibilidade heterogênea para as EFPC e podem fundamentar mecanismo cooperativo de negociação e conciliação.

2.3 Hipóteses específicas

2.3.1 Hipótese 1: limiar não linear de tempo de resposta

Existe um limiar endógeno de tempo de resposta após o qual a probabilidade ajustada de solução e a nota do consumidor deterioram-se em intensidade superior à observada antes do ponto de mudança. A hipótese não presume linearidade nem fixa arbitrariamente o prazo de dez dias como limiar estatístico.

$$\text{logit}[P(Y_i = 1)] = \beta_0 + \beta_1 T_i + \beta_2 (T_i - c)_+ + \gamma X_i, \quad (2.1)$$

em que Y_i representa a solução, T_i o tempo de resposta, c o limiar e $(T_i - c)_+ = \max(T_i - c, 0)$. A evidência favorável exige β_2 estatisticamente diferente de zero, estabilidade do ponto c e observações suficientes nos dois lados.

2.3.2 Hipótese 2: interação entre falha comunicacional e transferibilidade

O efeito de problemas relacionados a informação, contrato, atendimento, prazo e orientação varia conforme a proximidade funcional do assunto com o universo das EFPC. A expectativa está em que várias reclamações comunicacional tenham desempenho inferior, e que as intensidades sejam maior nos grupos em que compreensão, confiança e continuidade contratual são centrais.

$$\text{logit}[P(Y_i = 1)] = \beta_0 + \beta_1 C_i + \beta_2 G_i + \beta_3 (C_i \times G_i) + \gamma X_i, \quad (2.2)$$

em que C_i identifica conteúdo comunicacional e G_i a classe de convergência.

2.3.3 Hipótese 3: persistência da recorrência organizacional

A concentração de reclamações no mesmo problema em uma empresa e mês produz efeito persistente sobre o período seguinte. Quanto maior a concentração anterior, medida pelo índice Herfindahl-Hirschman dos problemas, menor tende a ser a taxa posterior de solução, controlados volume, tempo e efeitos fixos.

$$Solucao_{e,t} = \alpha + \beta HHI_{e,t-1} + \theta Volume_{e,t-1} + \delta Tempo_{e,t-1} + \mu_e + \tau_t + \varepsilon_{e,t}. \quad (2.3)$$

Essa hipótese aproxima aprendizagem organizacional: recorrência concentrada indica que a entidade não converteu manifestações anteriores em correção estrutural.

2.3.4 Hipótese 4: contribuição incremental da comunicação

Variáveis comunicacionais acrescentam capacidade explicativa além de empresa, assunto, localização, sexo, faixa etária e forma de contratação. A hipótese é avaliada pela comparação entre modelos aninhados, alteração do pseudo- R^2 , teste de razão de verossimilhança, AIC e BIC.

2.3.5 Delimitação da análise espacial

A base e a malha municipal permitem formular uma etapa espacial, contudo, essa estimação não integrou os resultados finais desta versão. A execução exige bibliotecas específicas para construção da matriz de vizinhança, Moran, LISA, SAR e SARAR. Para evitar anunciar evidência inexistente, a dependência espacial é tratada como trabalho futuro, não como hipótese comprovada.

3 Estado da arte

3.1 Solução consensual e contratos previdenciários de longa duração

A previdência complementar fechada combina contrato, regulação, governança coletiva e compromisso intertemporal. O equilíbrio financeiro e atuarial limita concessões que transfiram recursos entre grupos sem fonte de custeio, não eliminando o espaço para negociação. Muitos conflitos não se referem ao núcleo indisponível do equilíbrio atuarial, e sim a documentação, interpretação, prazo, cadastro, comunicação, prova, procedimento, dívida, benefício de risco ou cumprimento de obrigações administrativas.

A Lei Complementar nº 109/2001 atribui ao Estado a proteção dos interesses de participantes e assistidos e a garantia de acesso às informações relativas à gestão dos planos (BRASIL, 2001). A Lei de Mediação oferece bases gerais para solução consensual (BRASIL, 2015). No âmbito setorial, a CMCA/PREVIC atua na mediação e conciliação entre entidades e participantes, assistidos, patrocinadores ou instituidores. A PREVIC tem defendido o sistema multiportas e a inclusão prioritária de mecanismos consensuais em regulamentos, relacionando-os à preservação do contrato e à redução de custos e demora (PREVIC. Superintendência Nacional de Previdência Complementar, 2025a; PREVIC. Superintendência Nacional de Previdência Complementar, 2025b).

A literatura jurídica distingue acordo legítimo de transação que viola direitos indisponíveis ou compromete o equilíbrio do plano. A solução consensual é especialmente apropriada quando o conflito admite reconstrução de interesses, correção procedimental, definição de cronograma, esclarecimento de premissas, revisão de comunicação ou composição sobre elementos disponíveis. Em controvérsias estruturais, a mediação pode organizar diálogo entre múltiplos atores e produzir compromissos graduais.

3.2 Comunicação como prevenção do conflito

A Resolução CNPC nº 32/2019 exige divulgação de informações aos participantes e assistidos, observando clareza, tempestividade e adequação dos canais (CNPC. Conselho Nacional de Previdência Complementar, 2019). A obrigação de informar não se esgota na publicação. Informação tecnicamente correta pode falhar quando é tardia, fragmentada ou incoerente com outros canais.

Sob a perspectiva de Deming, a qualidade decorre do sistema e da capacidade de reduzir variação produzida pelo desenho do processo (DEMING, 1986). Montgo-

mery distingue causas comuns e especiais e recomenda que a intervenção seja orientada pela natureza da variação (MONTGOMERY, 2019). Aplicada ao atendimento, essa abordagem desloca a atenção do erro individual para o fluxo completo: registro, triagem, validação, resposta, retorno e aprendizagem.

A comunicação preventiva possui finalidade distinta de ações promocionais ou institucionais voltadas à imagem organizacional. Sua função é tornar compreensíveis as regras, explicitar incertezas, evitar promessas incompatíveis e oferecer rota de contestação. Nos contratos previdenciários, a confiança depende da coerência entre regulação, simulação, atendimento, extrato e decisão. Respostas que não explicitam os fundamentos normativos e procedimentais da decisão tendem a limitar a compreensão do participante acerca do tratamento conferido à demanda.

3.3 Tratamento de reclamações e recuperação de serviço

A literatura de recuperação de serviço demonstra que resultado, processo e tratamento interpessoal influenciam satisfação posterior (MAXHAM III, 2001; MAXHAM III; NETEMEYER, 2002). O tempo de resposta possui efeito relevante, porém condicionado à complexidade e à qualidade da solução (MATTILA; MOUNT, 2003). Isso justifica investigar limiares e interações, em lugar de assumir efeito linear uniforme.

O Consumidor.gov.br institucionaliza negociação direta. A participação é formal e o desempenho é publicizado. A arquitetura reduz custo de acesso, produz dados padronizados e permite comparação entre empresas. Seu desenho não substitui órgãos de defesa, reguladores ou Judiciário; funciona como porta anterior e complementar (SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2024).

O acordo Senacon-SUSEP constitui precedente relevante. A plataforma tornou-se canal para reclamações relativas aos mercados supervisionados, permitindo acompanhamento regulatório e agregação de informações (SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor e SUSEP. Superintendência de Seguros Privados, 2016; SUSEP. Superintendência de Seguros Privados, 2022). A experiência bancária demonstra outra modalidade de cooperação: mutirões e campanhas coordenados com Febraban, Banco Central, Senacon e Procons (FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos e SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2025). Em ambos os casos, o valor está na solução individual acrescido da geração de inteligência setorial.

3.4 Comunicação previdenciária internacional

A OCDE reconhece que campanhas e demonstrativos previdenciários exigem planejamento, segmentação, entrega e avaliação (OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2012b; OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2012a). A simples disponibilização de documentos não assegura com-

preensão. A preparação para aposentadoria deve ser acrescida de literacia, suporte à decisão e comunicação de riscos (OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2022). Os princípios da IOPS vinculam transparência, governança e proteção de participantes à supervisão baseada em risco (IOPS. International Organisation of Pension Supervisors, 2024).

A lacuna brasileira está na ausência de base pública comparável de reclamações das EFPC. Há canais internos e supervisão, contudo, pouca ou nenhuma padronização de indicadores de atendimento acessíveis do setor. Essa lacuna restringe a identificação de problemas sistêmicos e a avaliação de intervenções.

4 Dados, fontes e taxonomia de convergência

4.1 Fonte principal

A fonte principal é o conjunto público de reclamações do Consumidor.gov.br (SENA-CON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2026a; SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2026b). O arquivo consolidado de 2023 e 2024 possui 209.719 linhas e dezenove colunas: região, UF, cidade, sexo, faixa etária, data de finalização, tempo de resposta, nome fantasia, segmento, área, assunto, grupo do problema, problema, forma de contratação, procura prévia da empresa, resposta, situação, avaliação e nota.

A base representa usuários que registraram reclamações e empresas participantes. Existe autoseleção dos reclamantes e adesão formal das empresas. Não há denominador de contratos nem exposição ao produto. Consequentemente, os modelos explicam resultados condicionados à reclamação, não a probabilidade de um participante reclamar.

4.2 Resultados descritivos iniciais

A Tabela 1 apresenta medidas verificadas no arquivo consolidado.

Tabela 1 – Resumo da base consolidada

Indicador	Valor
Reclamações	209.719
Reclamações avaliadas	100.396
Taxa de solução entre avaliadas	46,14%
Tempo mediano de resposta	7 dias
Nota média do consumidor	2,54
Empresas	744
Municípios/UF distintos	4.636

Fonte: Elaboração própria com dados do Consumidor.gov.br.

Esses números não são utilizados para comparar empresas sem ajuste de composição. Empresas atuam em assuntos diferentes e recebem volumes distintos. A inferência será baseada em modelos com controles e efeitos fixos.

4.3 Taxonomia

A transferibilidade é classificada em quatro grupos. Convergência direta abrange previdência privada, crédito consignado, seguro de vida, funeral, acidentes pessoais e perda

de renda. Convergência condicionada abrange seguro prestamista, conta aposentadoria, crédito pessoal, financiamento imobiliário, seguro habitacional, capitalização, saúde e atendimento financeiro. Divergência predominante reúne seguro de veículos, viagem, garantia estendida, rastreamento e produtos sem analogia previdenciária suficiente. Neutralidade compreende registros sem informação adequada ou associação conclusiva.

A classificação não afirma equivalência normativa. Crédito consignado bancário e empréstimo a participante, por exemplo, possuem diferenças jurídicas e de funding, destarte, compartilhando fricções comunicacionais: saldo devedor, desconto, taxa, liquidação, falecimento, refinanciamento e documentação. Seguro de vida e benefício de risco divergem na forma contratual, contudo convergem em beneficiários, prova do evento, carência, invalidez e prazo.

Para a categoria “Demais Seguros”, a classificação é refinada pelo texto de área, assunto, grupo e problema.

5 Método e estratégia de estimação

5.1 Desenho geral

O estudo é quantitativo, explicativo e comparativo. A unidade individual é a reclamação. Para recorrência, utiliza-se painel empresa-mês.

A execução é reproduzida pelo arquivo `testes_hipoteses_consumidor_efpc.py`. O código preserva a base original, cria variáveis derivadas, estima modelos e salva tabelas e relatórios. O nível de significância é 5%, com intervalos de confiança de 95%. Valores de p não são interpretados isoladamente; magnitude, ajuste e robustez são considerados conjuntamente.

5.2 Seleção por avaliação

A solução só é observada quando o usuário avalia. A ausência de avaliação pode ser informativa. Estima-se modelo para a probabilidade de avaliação e realiza-se análise de sensibilidade. O indicador oficial que incorpora casos não avaliados como solucionados não será usado como desfecho principal, pois confunde ausência de avaliação com confirmação de solução.

5.3 Teste da hipótese 1

O limiar é procurado em quantis internos do tempo de resposta. Para cada candidato, estima-se regressão logística segmentada e compara-se AIC. O modelo final inclui assunto, empresa, ano, falha comunicacional e classificação. A robustez será examinada por amostras alternativas, corte de valores extremos e spline cúbico restrito.

5.4 Teste da hipótese 2

Estima-se regressão logística com interação entre falha comunicacional e classificação. A hipótese recebe apoio se a interação for substantiva e os intervalos de confiança revelarem diferenças relevantes, não apenas significância produzida pelo tamanho amostral.

5.5 Teste da hipótese 3

Para cada empresa e mês, calcula-se o HHI dos problemas:

$$HHI_{e,t} = \sum_{k=1}^K s_{k,e,t}^2, \quad (5.1)$$

em que $s_{k,e,t}$ é a participação do problema k no volume da empresa e no mês t . O valor defasado é relacionado à solução do mês seguinte com efeitos fixos de empresa e período. Erros são agrupados por empresa.

5.6 Teste da contribuição incremental

Comparam-se dois modelos. O primeiro contém empresa, assunto, UF, ano, sexo e faixa etária. O segundo adiciona tempo, falha comunicacional, procura prévia e forma de contratação. O ganho é avaliado por razão de verossimilhança, AIC, BIC e pseudo- R^2 .

5.7 Por que não se utiliza diferenças-em-diferenças

O DiD exige tratamento exógeno, grupo comparável, período pré e pós e tendências paralelas. O CSV não informa implantação de ouvidoria, adoção de nova política, adesão a plataforma ou mudança normativa específica por empresa. Definir tratamento pela quantidade de reclamações o faria depender do próprio resultado. O método seria formalmente sofisticado, contudo, causalmente inválido. O DiD é reservado a trabalho futuro após a eventual implantação do acordo proposto, quando entidades aderentes e não aderentes poderão ser acompanhadas prospectivamente.

6 Resultados empíricos

6.1 Perfil da base e transferibilidade funcional

A análise utilizou 209.719 reclamações, das quais 100.396 continham avaliação conclusiva como resolvida ou não resolvida. A taxa de solução entre avaliadas foi de 46,14%, o tempo mediano de resposta foi de sete dias e a nota média do consumidor foi de 2,54. A base reuniu 744 empresas e 4.636 combinações de município e unidade da Federação.

Tabela 2 – Distribuição da taxonomia de transferibilidade

Classificação	Registros	Percentual
Convergência condicionada	127.736	60,91%
Divergência predominante	32.647	15,57%
Convergência direta	26.977	12,86%
Neutro	22.359	10,66%
Total	209.719	100,00%

Fonte: Elaboração própria com dados do Consumidor.gov.br.

As classes de convergência direta e condicionada somaram 154.713 registros, correspondentes a 73,77% da base. Esse percentual não representa equivalência jurídica entre relações de consumo e previdência complementar fechada. Ele indica apenas que os problemas apresentam alguma correspondência funcional com processos, benefícios, empréstimos, coberturas de risco, documentação, informação ou atendimento observáveis no universo das EFPC.

Tabela 3 – Indicadores descritivos por classificação

Classificação	Avaliadas	Taxa de solução	Tempo mediano	Nota média	Conteúdo comunicacional
Convergência condicionada	60.930	44,87%	7	2,51	60,65%
Convergência direta	12.990	44,48%	7	2,38	59,40%
Divergência predominante	15.167	44,39%	7	2,45	70,09%
Neutro	11.309	57,20%	7	3,02	53,69%

Fonte: Elaboração própria com dados do Consumidor.gov.br.

A categoria neutra apresentou desempenho superior nas medidas brutas. As classes com maior proximidade funcional às EFPC registraram taxas de solução próximas de 44,5% e notas médias inferiores a 2,6. Como a composição por empresa e assunto difere entre grupos, essas diferenças descritivas não foram interpretadas isoladamente.

6.2 Hipótese 1: limiar não linear do tempo de resposta

A busca comparou limiares entre três e dez dias em amostra de 80.000 reclamações avaliadas. O menor AIC foi obtido no ponto de cinco dias. No modelo final ajustado por classificação, ano, assunto, empresa e falha comunicacional, o coeficiente do tempo antes do limiar foi 0,0461 ($p < 0,001$) e o coeficiente adicional após o limiar foi $-0,1187$ ($p < 0,001$).

Tabela 4 – Modelo logístico segmentado do tempo de resposta

Termo	Coeficiente	Razão de chances	<i>p</i>
Tempo antes de cinco dias	0,0461	1,0472	$< 0,001$
Inclinação adicional após cinco dias	-0,1187	0,8881	$< 0,001$
Efeito líquido após cinco dias	-0,0726	0,9299	derivado

Fonte: Elaboração própria. Modelo ajustado com dados do Consumidor.gov.br.

O efeito líquido após o quinto dia correspondeu a redução aproximada de 7,0% nas chances de solução por dia adicional, mantendo-se constantes as demais variáveis do modelo. Os resultados obtidos são compatíveis com a Hipótese 1. O achado sugere que eventual protocolo cooperativo não deveria utilizar apenas o prazo máximo formal como referência, e sim adotar alerta e escalonamento antes do sexto dia.

6.3 Hipótese 2: comunicação e transferibilidade

A interação entre falha comunicacional e classificação mostrou heterogeneidade estatisticamente relevante. Na categoria de referência, convergência condicionada, a presença de conteúdo comunicacional apresentou coeficiente positivo de 0,1127 e razão de chances de 1,1193. Esse efeito foi reduzido na convergência direta, cuja interação foi $-0,2955$ ($p < 0,001$), e tornou-se ainda mais negativo na divergência predominante, com interação de $-0,6396$ ($p < 0,001$). Na categoria neutra, a interação não foi estatisticamente significativa.

Tabela 5 – Interações entre falha comunicacional e transferibilidade

Termo	Coeficiente	Razão de chances	<i>p</i>
Falha comunicacional, categoria de referência	0,1127	1,1193	$< 0,001$
Interação: convergência direta	-0,2955	0,7442	$< 0,001$
Interação: divergência predominante	-0,6396	0,5275	$< 0,001$
Interação: neutro	-0,0679	0,9344	0,524

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados fornecem evidência parcial em favor da Hipótese 2. Os efeitos não são uniformes e dependem da taxonomia. Contudo, a direção observada exige prudência: a classificação por palavras-chave identifica conteúdo comunicacional, não necessariamente qualidade da resposta. Assim, os coeficientes demonstram heterogeneidade, contudo, não autorizam afirmar que toda reclamação comunicacional reduz solução em qualquer grupo.

6.4 Hipótese 3: recorrência organizacional

O painel empresa-mês reuniu 7.116 observações. O coeficiente do HHI de problemas defasado foi 0,0041, com $p = 0,883$. O volume defasado e o tempo médio defasado não apresentaram associação estatisticamente significativa no modelo com efeitos fixos de empresa e período.

Tabela 6 – Persistência da concentração de problemas

Variável	Coeficiente	<i>p</i>
HHI de problemas defasado	0,0041	0,883
Logaritmo do volume defasado	-0,0174	0,125
Tempo médio defasado	0,0009	0,751

Fonte: Elaboração própria. Paineis empresa-mês com efeitos fixos.

Não foram identificadas evidências estatísticas que sustentassem a Hipótese 3 na especificação estimada. A concentração temática de reclamações em um mês não explicou a taxa de solução do mês seguinte. O resultado pode indicar que o HHI é medida insuficiente de aprendizagem, que a defasagem mensal é curta ou que a resposta organizacional depende de variáveis não observadas.

6.5 Hipótese 4: contribuição incremental da comunicação

A comparação entre modelos aninhados mostrou melhora estatisticamente significativa quando variáveis comunicacionais foram adicionadas ao bloco estrutural. O AIC caiu de 129.061,12 para 128.730,59, o BIC caiu de 130.162,95 para 129.936,91 e o pseudo- R^2 de McFadden aumentou de 0,0539 para 0,0565. O teste de razão de verossimilhança produziu estatística de 352,53, com 11 graus de liberdade e $p < 0,001$.

Tabela 7 – Comparação incremental dos modelos

Modelo	AIC	BIC	Pseudo- R^2
Estrutural	129.061,12	130.162,95	0,0539
Estrutural + comunicação	128.730,59	129.936,91	0,0565

Fonte: Elaboração própria. LR incremental = 352,53; $p < 0,001$.

Os resultados observados corroboram a Hipótese 4. O ganho absoluto de ajuste foi modesto, entretanto, estatisticamente consistente. Isso significa que comunicação não substitui fatores empresariais e temáticos; acrescenta informação explicativa após seu controle. Para a política institucional, o resultado sustenta tratar prazo, procura prévia, forma de contratação e conteúdo comunicacional como variáveis de governança, sem lhes atribuir poder explicativo exclusivo.

6.6 Robustez, limitações e análise espacial não executada

Os modelos são associativos. A base representa usuários que registraram reclamação e empresas participantes da plataforma. Não existem denominadores de contratos, clientes ou participantes. A solução é observada apenas quando o usuário avalia a reclamação, criando possível seleção.

A taxonomia possui natureza exploratória e foi construída mediante regras textuais previamente definidas. Como não houve validação por codificadores independentes, os resultados que dependem dessa classificação devem ser interpretados como evidência preliminar de transferibilidade funcional.

A análise espacial não foi apresentada como resultado. Embora o CSV tenha sido relacionado à malha municipal, o ambiente de reprodução não dispunha das bibliotecas necessárias para estimar Moran, LISA, SAR e SARAR. Em vez de declarar mapas ou parâmetros não produzidos, essa extensão foi deslocada para Trabalhos Futuros.

7 Arquitetura cooperativa proposta

7.1 Premissa jurídica

A plataforma proposta não aplica automaticamente o CDC às EFPC. A Súmula 563 deve ser expressamente preservada (STJ. Superior Tribunal de Justiça, 2016). A adesão seria instrumento administrativo de cooperação, com taxonomia específica e termos de uso próprios, subordinados à Lei Complementar nº 109/2001, aos regulamentos dos planos, à LGPD e à competência da PREVIC.

O nome do usuário na plataforma poderia ser “participante ou assistido”, e não necessariamente “consumidor”, no módulo setorial. O acordo deveria esclarecer que o registro não altera a natureza do vínculo, não cria direito material, não suspende automaticamente prazos e não autoriza disposição sobre equilíbrio atuarial.

7.2 Acordo PREVIC–Senacon–ABRAPP

Propõe-se estudo de viabilidade de acordo de cooperação entre PREVIC, Senacon e ABRAPP, com participação da UniAbrapp e adesão voluntária das EFPC. A ABRAPP atuaria como articuladora setorial e apoiaria padronização, capacitação e análise agregada. A PREVIC definiria salvaguardas regulatórias, integração com a CMCA e temas passíveis de tratamento. A Senacon disponibilizaria infraestrutura, metodologia e governança de dados.

O precedente SUSEP demonstra integração de órgão supervisor e plataforma (SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor e SUSEP. Superintendência de Seguros Privados, 2016). O precedente Febraban demonstra a capacidade de associação setorial coordenar campanhas e negociação (FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos e SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor, 2025). A solução para EFPC combinaria os dois modelos: cooperação regulatória e mobilização associativa.

7.3 Fluxo multiportas

O fluxo proposto possui cinco portas:

- 1) canal interno da EFPC;
- 2) registro digital padronizado;
- 3) negociação direta com prazo e resposta estruturada;
- 4) escalonamento para ouvidoria ou instância revisora;

5) encaminhamento seletivo à CMCA/PREVIC.

Casos de mera informação ou correção cadastral permaneceriam na primeira camada. Conflitos com interesse negociável alcançariam conciliação. Questões estruturais, coletivas ou atuariais receberiam triagem especializada.

7.4 Resposta estruturada

A resposta deveria conter: síntese da demanda, fatos reconhecidos, regra aplicável, documentos, providência, prazo, opção de revisão e indicação da porta seguinte. Respostas genéricas seriam marcadas para controle de qualidade. O conteúdo poderia ser submetido a teste de linguagem simples, sem reduzir precisão.

7.5 Indicadores públicos e reservados

Indicadores públicos: prazo mediano, percentual de resposta, solução entre avaliadas, nota, distribuição temática e série temporal. Indicadores reservados: dados pessoais, detalhes do plano, documentos e informação protegida. A publicação deveria respeitar volume mínimo, anonimização e prevenção de reidentificação.

7.6 Aprendizagem setorial

A base agregada permitiria à ABRAPP e à PREVIC identificar problemas recorrentes, produzir orientações, capacitar entidades e revisar padrões. O objetivo não é criar ranking simplificador. Entidades de portes e perfis diferentes devem ser comparadas com controles. O ganho principal é detectar causas comuns setoriais e causas especiais.

7.7 Ganho esperado para as EFPC

A adesão ao arranjo proposto pode trazer benefícios concretos para as EFPC. Em vez de cada entidade desenvolver isoladamente sua própria solução tecnológica, seria possível utilizar uma infraestrutura já reconhecida, com regras de registro, resposta e acompanhamento. Isso reduziria custos, aumentaria a rastreabilidade das demandas e favoreceria a formação de uma base comparável de informações sobre os conflitos mais recorrentes no setor.

Outro ganho relevante estaria na possibilidade de identificar problemas antes que eles evoluam para disputas mais complexas. Reclamações repetidas sobre o mesmo tema poderiam funcionar como sinal de alerta para revisão de procedimentos, documentos, mensagens ou rotinas de atendimento. Da mesma forma, casos que não fossem resolvidos na etapa inicial poderiam ser encaminhados com maior rapi-

dez e melhor documentação para a ouvidoria, para a CMCA ou para outra instância adequada de solução consensual.

Para participantes e assistidos, o principal benefício seria dispor de um canal mais claro, com possibilidade de acompanhar a demanda e compreender em que etapa ela se encontra. Para a PREVIC, os dados poderiam ampliar a capacidade de identificar riscos de conduta e problemas recorrentes. A CMCA receberia casos mais bem instruídos e previamente classificados. Já a ABRAPP poderia utilizar as informações agregadas para orientar capacitações, divulgar boas práticas e estimular o aprimoramento conjunto das entidades.

8 Modelo lógico da pesquisa e da proposta institucional

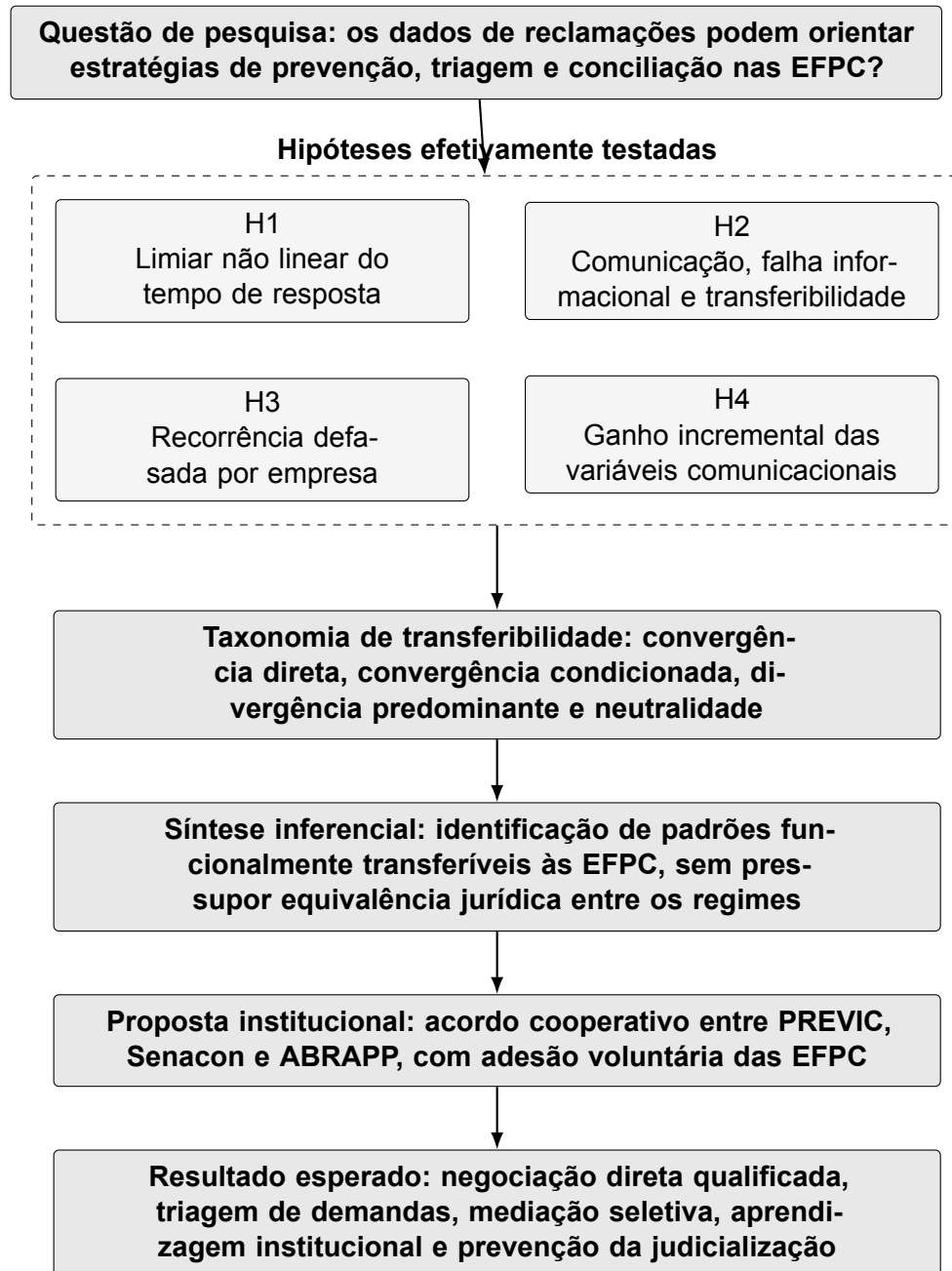


Figura 1 – Arquitetura analítica da pesquisa: das hipóteses testadas à proposta institucional para as EFPC

Fonte: Elaboração própria.

9 Discussão dos resultados

Os resultados distinguem achados confirmatórios, parciais e nulos. A evidência mais consistente do estudo refere-se ao comportamento não linear associado ao tempo de resposta: o desempenho muda depois do quinto dia, o que oferece parâmetro operacional diretamente aplicável a um protocolo cooperativo. Esse achado é mais informativo do que a simples comparação entre respondidas e não respondidas, pois identifica o momento em que a demora passa a reduzir mais intensamente as chances de solução.

A interação entre comunicação e transferibilidade confirmou heterogeneidade, entretanto, não uma direção uniforme. O conteúdo comunicacional não atua isoladamente; seu efeito depende do assunto e da classe funcional. O resultado sugere a conveniência de mecanismos de triagem capazes de diferenciar reclamações segundo sua natureza e contexto.

A ausência de efeito do HHI defasado rejeitou a forma específica da hipótese de recorrência. O resultado não elimina a aprendizagem organizacional como princípio, mostrando que a concentração mensal de problemas, sozinha, não é indicador suficiente. Uma plataforma setorial poderia melhorar essa mensuração ao registrar causa, providência corretiva, reincidência e tempo até a correção.

O ganho incremental das variáveis comunicacionais foi estatisticamente significativo, embora moderado. Sua contribuição consiste em acrescentar informação acionável a fatores estruturais, favorecendo o desenho multiportas, no qual casos são diferenciados por tema, prazo, histórico e possibilidade de composição.

A proposta de acordo cooperativo permanece condicionada à validade externa. Os resultados foram obtidos em seguradoras, EAPC, instituições financeiras e outros fornecedores, não em EFPC. A transferência é funcional e preventiva, não causal nem jurídica. Um piloto com adesão voluntária deverá produzir dados próprios do regime fechado antes de qualquer generalização definitiva.

10 Conclusão

A monografia demonstrou que a base do Consumidor.gov.br oferece evidência empírica útil para desenhar uma infraestrutura cooperativa de prevenção e conciliação, desde que a transferência para as EFPC seja tratada com limites jurídicos e metodológicos explícitos.

A Hipótese 1 foi confirmada: o melhor ponto de mudança ocorreu em cinco dias e, depois desse limiar, cada dia adicional esteve associado a redução aproximada de 7,0% nas chances ajustadas de solução. A Hipótese 2 recebeu apoio parcial, porque os efeitos das falhas comunicacionais variaram significativamente entre as classes de transferibilidade, sem direção uniforme. A Hipótese 3 foi rejeitada na especificação utilizada: a concentração de problemas no mês anterior não explicou a solução no período seguinte. A Hipótese 4 foi confirmada: a inclusão das variáveis comunicacionais melhorou AIC, BIC e pseudo- R^2 , com teste incremental altamente significativo.

Esses achados sustentam uma estratégia de comunicação e conciliação baseada em três princípios. Primeiro, o prazo deve ser gerenciado antes do limite formal, com alerta até o quinto dia. Segundo, a resposta precisa variar conforme assunto e proximidade funcional, evitando padronização indiferenciada. Terceiro, comunicação deve integrar o modelo de risco, todavia, em conjunto com fatores empresariais, temáticos e contratuais.

A principal contribuição aplicada é a proposta de acordo cooperativo entre PREVIC, Senacon e ABRAPP, com adesão voluntária das EFPC. O arranjo poderia aproveitar a infraestrutura do Consumidor.gov.br para negociação direta, rastreabilidade, produção de indicadores e encaminhamento seletivo à CMCA/PREVIC. A ABRAPP teria papel de coordenação, capacitação e aprendizagem setorial; a PREVIC definiria salvaguardas regulatórias; e a Senacon apoiaria infraestrutura e governança da plataforma.

A adesão não alteraria a natureza jurídica das EFPC, não presumiria incidência do CDC e não autorizaria acordos incompatíveis com o equilíbrio financeiro e atuarial. A principal utilidade do arranjo proposto reside na estruturação de dados comparáveis e no tratamento antecipado de manifestações potencialmente litigiosas.

A adoção de um modelo cooperativo pode gerar benefícios distintos para os diversos atores envolvidos. Participantes e assistidos passariam a contar com maior transparência e acompanhamento das demandas registradas. As EFPC teriam acesso a informações comparáveis sobre padrões de atendimento e recorrência de problemas. No contexto da PREVIC, a sistematização desses dados poderia contribuir para atividades de supervisão, monitoramento e encaminhamento de casos. Nesse prisma, a redução da judicialização deve ser entendida como fortalecimento de mecanismos pré-

vios de tratamento de conflitos, sem prejuízo do acesso às instâncias administrativas ou judiciais cabíveis, ofertando uma porta anterior, informada e legítima.

11 Trabalhos futuros

A primeira agenda futura é incorporar denominadores das EFPC: participantes, assistidos, planos, patrimônio, modalidade e segmentação. Isso permitirá taxas comparáveis e modelos multinível.

A segunda é implementar piloto com entidades aderentes. Com data de adesão e grupo de comparação, será possível estimar diferenças-em-diferenças, testar tendências paralelas e medir efeito sobre prazo, solução, judicialização e custo.

A terceira é integrar dados da CMCA, ouvidorias e processos judiciais, com anonimização. O objetivo é verificar quais reclamações evoluem para mediação e quais características predizem acordo.

A quarta é aplicar análise textual às narrativas integrais, quando legalmente disponíveis. Modelagem de tópicos e classificadores podem identificar problemas emergentes sem depender apenas de categorias predefinidas.

A quinta é realizar pesquisa com participantes para medir confiança, percepção de justiça, compreensão e intenção de escalar o conflito. Esses construtos não estão diretamente no CSV.

A sexta é executar integralmente a etapa espacial, com Moran global e local, mapas LISA, SAR e SARAR, após validação da junção municipal e instalação das dependências geoespaciais. A sétima é comparar experiências internacionais de ombudsman previdenciário e plataformas digitais de resolução. A comparação deve considerar diferenças regulatórias e não apenas indicadores de satisfação.

Referências Bibliográficas

- BRASIL. **Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001**. 2001. Diário Oficial da União. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp109.htm>. Acesso em: 22 jul. 2026.
- BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015: Lei de Mediação**. 2015. Diário Oficial da União. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em: 22 jul. 2026.
- CNPC. Conselho Nacional de Previdência Complementar. **Resolução CNPC nº 32, de 4 de dezembro de 2019**. 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-nacional-de-previdencia-complementar/ementario-de-normas-do-conselho/resolucoes-cnpc/resolucao-no-32-de-2019.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2026.
- DEMING, W. E. **Out of the Crisis**. Cambridge: MIT Press, 1986.
- FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos e SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira**. 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/semanaenef/pt-br/noticias/saiba-como-funciona-o-mutirao-de-negociacao-de-dividas-com-os-bancos>>. Acesso em: 22 jul. 2026.
- IOPS. International Organisation of Pension Supervisors. **IOPS Principles of Private Pension Supervision**. Paris: [s.n.], 2024.
- MATTILA, A. S.; MOUNT, D. J. The impact of selected customer characteristics and response time on e-complaint satisfaction and return intent. **International Journal of Hospitality Management**, v. 22, n. 2, p. 135–145, 2003.
- MAXHAM III, J. G. Service recovery's influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions. **Journal of Business Research**, v. 54, n. 1, p. 11–24, 2001.
- MAXHAM III, J. G.; NETEMEYER, R. G. Modeling customer perceptions of complaint handling over time: The effects of cumulative satisfaction on customer relationship dynamics. **Journal of Marketing**, SAGE Publications, v. 66, n. 4, p. 57–71, 2002.
- MONTGOMERY, D. C. **Introduction to Statistical Quality Control**. 8. ed. Hoboken: Wiley, 2019.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Annual DC Pension Statements and the Communications Challenge**. Paris: OECD Publishing, 2012.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Lessons from National Pensions Communication Campaigns**. Paris: OECD Publishing, 2012.
- OECD. Organisation for Economic Co-operation and Development. **Financial Planning and Financial Education for Old Age in Times of Change**. Paris: OECD Publishing, 2022.

PREVIC. Superintendência Nacional de Previdência Complementar. **Instrumentos de mediação e conciliação preservam o contrato previdenciário**. 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/previc/pt-br/noticias/instrumentos-de-mediacao-e-conciliacao-preservam-o-contrato-previdenciario-diz-previc-em-curso-tematico>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

PREVIC. Superintendência Nacional de Previdência Complementar. **PREVIC propõe prioridade para mediação de conflitos em regulamentos das entidades**. 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/previc/pt-br/noticias/previc-propoe-prioridade-para-mediacao-de-conflitos-em-regulamentos-das-entidades>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br: 10 anos fortalecendo a cidadania e as relações de consumo no Brasil**. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/publicacoes-upload/ebook_consumidor-gov-br-10-anos.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2026.

SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Dados Consumidor.gov.br**. 2026. Disponível em: <<https://dados.mj.gov.br/dataset/reclamacoes-do-consumidor-gov-br>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor. **Dicionário de dados do Consumidor.gov.br, versão 3**. 2026. Disponível em: <<https://dados.mj.gov.br/dataset/reclamacoes-do-consumidor-gov-br>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

SENACON. Secretaria Nacional do Consumidor e SUSEP. Superintendência de Seguros Privados. **Termo de Cooperação Técnica para intercâmbio de informações e solução de conflitos**. 2016. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-e-susep-assinam-termo-de-cooperacao-tecnica>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 563: incidência do Código de Defesa do Consumidor na previdência complementar**. 2016. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2016/2016-03-02_14-11_STJ-substitui-norma-que-trata-do-CDC-e-de-planos-de-previdencia.aspx>. Acesso em: 22 jul. 2026.

SUSEP. Superintendência de Seguros Privados. **Reclamar de uma empresa supervisionada pela SUSEP**. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/susep/pt-br/fale-conosco/reclamar-de-uma-empresa-supervisionada-pela-susep>>. Acesso em: 22 jul. 2026.

A Dicionário operacional das variáveis

Tabela 8 – Variáveis e uso analítico

Variável	Definição operacional	Uso
Tempo de res-posta	Número de dias informado no CSV	H1 e H4
Solução	Resolvida = 1; não resolvida = 0; não avaliada = ausente	Desfecho principal
Nota	Escala de 1 a 5	Desfecho secundário
Falha comunicacional	Presença de termos de informação, contrato, atendimento, prazo ou orientação	H2 e H4
Classificação	Convergência direta, condicionada, divergência ou neutralidade	H2
HHI de problemas	Soma dos quadrados das participações dos problemas por empresa-mês	H3
Taxa municipal	Resolvidas divididas por avaliadas	Extensão espacial futura
Empresa	Nome fantasia agrupado	Controle e efeito fixo
Assunto	Categoria do arquivo	Controle e taxonomia
Procura prévia	Indicação de contato anterior com a empresa	Controle comunicacional
Forma de contratação	Canal de contratação declarado	Controle estrutural

B Protocolo do acordo cooperativo proposto

Objeto

Cooperação para utilização voluntária do Consumidor.gov.br como canal digital de negociação direta, produção de dados e encaminhamento de conflitos envolvendo EFPC aderentes.

Salvaguardas

- a) preservação da natureza jurídica previdenciária fechada;
- b) não incidência automática do CDC;
- c) observância do equilíbrio financeiro e atuarial;
- d) proteção de dados pessoais e sensíveis;
- e) separação entre dados públicos agregados e autos confidenciais;
- f) triagem para CMCA/PREVIC;
- g) adesão voluntária durante o piloto;
- h) avaliação independente de resultados.

Governança

Comitê com PREVIC, Senacon, ABRAPP, ANAPAR, UniAbrapp e representantes de EFPC. O comitê definiria taxonomia, indicadores, regras de publicação, auditoria e encaminhamento.

O funcionamento do acordo cooperativo pode ser sintetizado em cinco componentes operacionais, com definição de responsáveis, prazos, dados produzidos e critérios de escalonamento, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9 – Fluxo operacional do acordo cooperativo proposto

Componente	Responsável	Prazo	Dado produzido	Critério de escalonamento
Atendimento inicial	EFPC	Até 2 dias	Classificação da demanda	Insuficiência documental
Resposta estruturada	EFPC	Até 5 dias	Resposta e providência	Ausência de solução
Revisão	Ouvidoria	Prazo definido	Decisão revisora	Interesse negociável
Triagem	PREVIC/CMCA	Conforme protocolo	Elegibilidade	Conflito mediável
Aprendizagem	Comitê setorial	Trimestral	Indicadores agregados	Recorrência sistêmica

Fonte: Elaboração própria.

Indicadores mínimos

Prazo mediano; solução entre avaliadas; nota; recorrência; percentual de respostas estruturadas; taxa de escalonamento; acordos na CMCA; judicialização posterior; satisfação das partes.