

Relatório Anual de Gestão 2024 Ouvidoria PREVIC

Ministério da Previdência Social
Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC

Diretor Superintendente

Ricardo Pena Pinheiro

Diretor de Administração

Leonardo Zumpichiatti de Campani Rodrigues

Diretor de Fiscalização e Monitoramento

João Paulo de Souza

Diretor de Licenciamento

Guilherme Capriata Vaccaro Campelo Bezerra

Diretor de Normas

Alcinei Cardoso Rodrigues

Procurador-Chefe da Procuradoria Federal

Leandro Santos da Guarda

Ouvidor

Antônio Augusto Garcia (a partir de 02/10/2024)

Ouvidora

Nádia de Moura Chagas Souza (até 01/10/2024)

Ouvidora Substituta

Larissa de Medeiros Pereira

Equipe da Ouvidoria

Ivanilza Martins de Souza

Kamyla Maria de Jesus Oliveira

Jovita José Rosa

Pablo Garcia Passos

Chefe da Assessoria de Comunicação Social e Parlamentar

Francisco José Freire Ribeiro

Coordenadora de Comunicação Social

Monyke Silva Castilho

Diagramação e arte

Louise Guimarães Macau Lopes

A participação ativa do cidadão auxilia a autarquia na solução de conflitos e aprimora os serviços prestados.

Fale com a Ouvidoria PREVIC

Horário de Atendimento: das 8h às 12h e das 14h às 18h (dias úteis)

Telefone para contato: (61) 2021-2029

Endereço: SCN, Quadra 06, Ed. Venâncio 3000, Torre A, 12º andar - Asa Norte

CEP: 70.716-900

Brasília/DF

<https://www.gov.br/previc/pt-br>
previc.ouvidoria@previc.gov.br

Sumário

1. Introdução	5
2. Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria	6
3. Número de manifestações recebidas no ano de 2024	6
4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações	7
5. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	8
6. Principais dificuldades enfrentadas	8
7. Informações acerca da atualização da carta de serviços da PREVIC	9
8. Transparência ativa	9
9. Considerações Finais	9

1. Introdução

1.1 Por força da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União – CGU, art. 7º, inciso XIV, a Ouvidoria da PREVIC, como unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, deve produzir anualmente o relatório de gestão de que trata o seu art. 60:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

1.2 A Ouvidoria busca garantir a representatividade do cidadão, assegurando que as manifestações sejam analisadas com equidade e isenção. A Ouvidoria também é responsável pelos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

1.3 O ingresso à Ouvidoria é estabelecido através de canais específicos, com o objetivo de garantir a participação e o acesso à informação. O principal meio de comunicação com a Ouvidoria é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sob responsabilidade da Controladoria-Geral da União – CGU.

1.4 Este relatório anual objetiva veicular as informações relacionadas à Ouvidoria, sendo publicado no sítio eletrônico da PREVIC.

1.5 A Ouvidoria da PREVIC busca trabalhar em sintonia com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), lançado pela Ouvidoria Geral da União em fevereiro/2020, sendo um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de desenvolvimento dos objetivos, da estrutura e das atividades sob sua responsabilidade.

2. Informações sobre a força de trabalho da ouvidoria

2.1 Registra-se a posse do servidor Antônio Augusto Garcia no cargo de Ouvidor, em substituição à servidora Nádia de Moura Chagas Souza, em 02 de outubro de 2024.

2.2 No exercício de 2024, a Ouvidoria exerceu suas atribuições com a seguinte composição:

- 01 Ouvidor;
- 01 Chefe de Divisão, acumulando a função de Ouvidora Substituta;
- 01 Coordenadora;
- 03 Terceirizados.

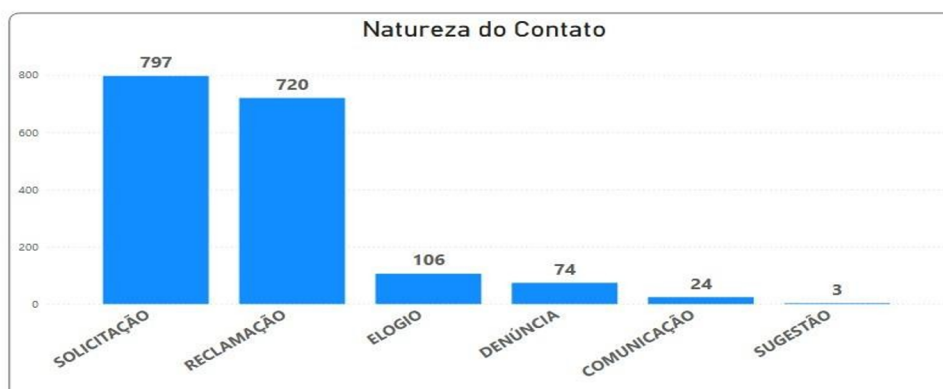
2.3 Um ponto a ser destacado em relação à composição da equipe é a conscientização da Casa no sentido de buscar a pronta recomposição da força de trabalho em caso de diminuição drástica no quadro de pessoal da Ouvidoria.

3. Número de manifestações recebidas no ano de 2024

3.1 Em 2024 foram registradas 2449 ocorrências, sendo 725 demandas judiciais e 1724 manifestações de ouvidoria.



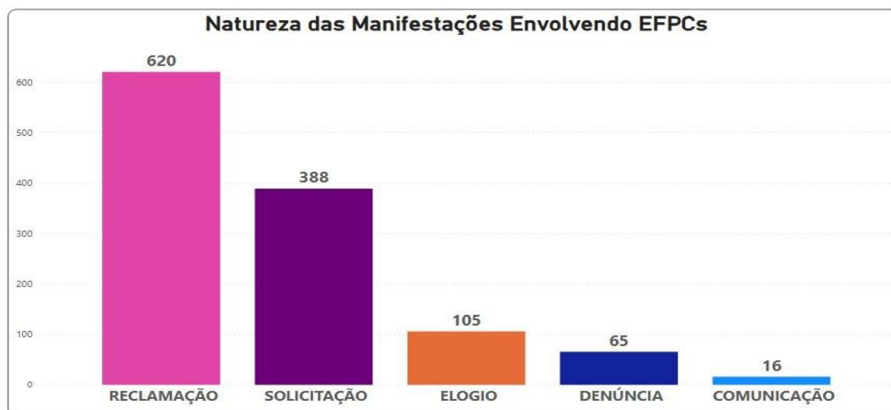
3.2 Dentre as 1724 manifestações de ouvidoria tem-se:



3.3 Desse mesmo total de 1724 manifestações de ouvidoria tem-se 1194 registros envolvendo EFPC e 530 não envolvendo EFPC.



3.4 Do total de 1724 manifestações de ouvidoria envolvendo EFPC tem-se:



4. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações

4.1 Em 2024, a Ouvidoria atendeu a todas as 2.449 demandas recebidas. Destacam-se as manifestações referentes a demandas judiciais, planos de benefícios e acesso a processos. O prazo médio de resposta foi de 17 dias, ou seja, aproximadamente 56% do prazo legal de 30 dias.

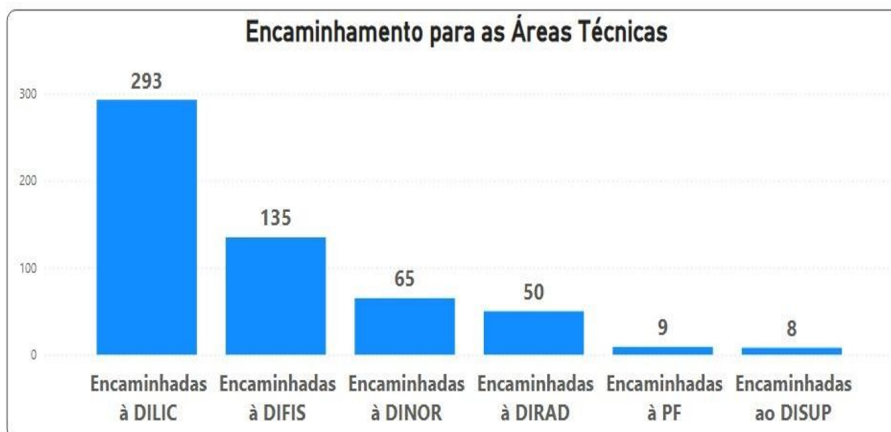
4.2 A Ouvidoria exerce também as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que atende e orienta o público quanto ao acesso à informação.

4.3 O SIC recebeu e respondeu a 118 solicitações e 36 pedidos de recurso.

4.4 Importante ressaltar o esforço para que todas as manifestações fossem registradas no Fala.BR, em consonância com a orientação da Ouvidoria-Geral da União – OGU.

4.5 Espera-se que em 2025 o índice de 100% de registros de manifestações na Plataforma Fala.BR seja atingido.

4.6 A distribuição das manifestações às áreas técnicas se deu conforme o painel a seguir:



4.7 Com relação aos temas mais recorrentes, tem-se o seguinte:

- Acessos a Processos SEI: 12,82%
- Resgate: 08,04%
- Distribuição de Superávit: 07,69%
- Portabilidade: 04,86%

5. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

5.1 Observou-se, ao longo de 2024, que os assistidos e participantes externaram relativa insatisfação com o tratamento recebido pelas respectivas EFPC.

5.2 Nesse sentido, a Ouvidoria PREVIC estará intensificando uma maior aproximação junto às Ouvidorias das EFPC, buscando a conscientização da necessidade do acolhimento aos manifestantes.

5.3 Foram recebidos também 105 elogios.

5.4 A Ouvidoria PREVIC também está trabalhando no desenvolvimento de um sistema mais robusto buscando aprimorar a análise dos dados disponibilizados.

6. Principais dificuldades enfrentadas

6.1 Em relação às manifestações recebidas, a Ouvidoria PREVIC visa a identificação das falhas e propõe reuniões para a busca de soluções.

6.2 Para o ano de 2025, a Ouvidoria PREVIC contará com sistemas mais otimizados, sempre no sentido de melhoria do atendimento ao público.

6.3 O aprimoramento contínuo do conteúdo das respostas aos usuários sempre fará parte dos objetivos da Ouvidoria.

7. Informações acerca da atualização da carta de serviços da PREVIC

7.1 Dado o tempo decorrido desde a sua publicação em 2020, a Ouvidoria Previc estará concluindo a Carta de Serviços em 31 de agosto de 2025.

8. Transparência ativa

8.1 Por meio da Plataforma Fala.BR é possível acompanhar a avaliação periódica que a CGU faz dos itens de transparência ativa. Dos 49 item avaliados em maio de 2025, a Previc cumpre totalmente 43, cumpre parcialmente 4 e não cumpre 2.

9. Considerações finais

9.1 A Ouvidoria PREVIC vem cumprindo seu papel como uma relevante instância da Superintendência.

9.2 O presente relatório foi apreciado pela Diretoria Colegiada da Casa e vem sendo divulgado na intranet corporativa e no sítio eletrônico da PREVIC.