



Relatório Anual de Gestão 2025
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

Ouvidora Substituta

Larissa de Medeiros Pereira

Equipe da Ouvidoria

Ivanilza Martins de Souza

Kamyla Maria de Jesus Oliveira

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

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	4
1.1 Disposição Legal	4
1.2 A Ouvidoria da PREVIC.....	5
2. Informações sobre a Força de Trabalho da Ouvidoria	6
3. Manifestações de Ouvidoria Recebidas em 2025	6
3.1 Número de Manifestações	6
3.2 Manifestações Recebidas por Canal de Acesso.....	7
3.3 Manifestações Recebidas por Diretoria.....	7
4. Resultados do Serviço de Informação ao Cidadão	8
4.1 Evolução dos Pedidos de Acesso à Informação e Eventuais Recursos	8
5. Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas.....	9
6. Avaliação da CGU.....	9
6.1 Transparência Ativa	9
7. Principais Dificuldades Enfrentadas.....	10
8. Considerações Finais.....	11

1. Introdução

1.1 Disposição Legal

Em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, especialmente com o disposto em seu art. 7º, inciso XIV, a Ouvidoria da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), deve elaborar e divulgar, anualmente, o Relatório de Gestão da unidade.

O art. 60 do normativo estabelece a obrigação das unidades setoriais do SisOuv de consolidarem informações relacionadas à atuação institucional das ouvidorias públicas federais, com foco em transparência, governança, controle social e aprimoramento da prestação de serviços públicos.

Nesse contexto, o presente Relatório Anual de Gestão 2025 tem por finalidade apresentar informações consolidadas acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da PREVIC, evidenciando indicadores, dados estatísticos, análises gerenciais e ações institucionais desenvolvidas no exercício de referência, em observância às diretrizes de integridade e transparência aplicáveis à Administração Pública Federal.

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 da PREVIC

A Ouvidoria da PREVIC atua como canal institucional de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade, desempenhando papel estratégico no fortalecimento da transparência, da participação social e do aprimoramento contínuo da gestão pública. Sua atuação está orientada pela observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como pelos critérios de equidade, imparcialidade e resolutividade no tratamento das manifestações recebidas.

Além da atividade de ouvidoria, a unidade é responsável pela gestão e processamento dos pedidos de acesso à informação formulados com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), contribuindo para o fortalecimento das políticas de transparência ativa e passiva no âmbito da PREVIC.

O atendimento ao cidadão é realizado por meio de canais institucionais destinados ao recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações e solicitações de informação. Nesse contexto, destaca-se a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, administrada pela Controladoria-Geral da União – CGU, principal ferramenta utilizada pela Administração Pública Federal para recepção e gestão de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

O presente Relatório Anual de Gestão 2025 tem por objetivo consolidar, sistematizar e dar publicidade às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da PREVIC ao longo do exercício de referência, apresentando dados estatísticos, indicadores de desempenho, análises gerenciais e ações institucionais adotadas pela unidade, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela CGU e com os princípios que regem a Administração Pública Federal.

As atividades da Ouvidoria da PREVIC também observam os parâmetros definidos pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, instituído pela Ouvidoria-Geral da União em fevereiro de 2020, instrumento que orienta o fortalecimento institucional das ouvidorias públicas federais por meio do aperfeiçoamento contínuo da governança, da estrutura organizacional, dos fluxos de trabalho, da gestão de riscos e da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

2. Informações sobre a Força de Trabalho da Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria desempenhou suas atribuições institucionais com a seguinte composição de força de trabalho:

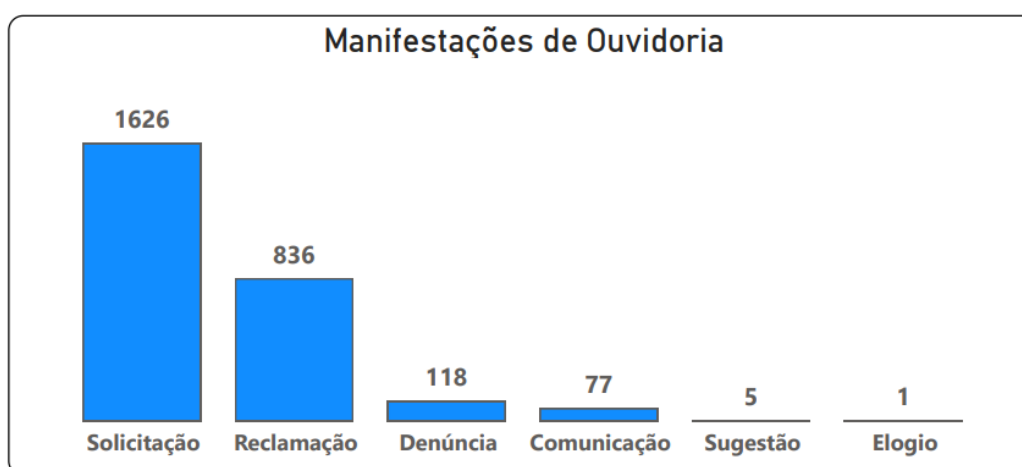
- 01 Ouvidor;
- 01 Chefe de Divisão, cumulando a função de Ouvidora Substituta;
- 01 Chefe de Divisão;
- 01 Analista Administrativo;
- 02 Colaboradores Terceirizados.

Não obstante o ingresso de 01 Analista Administrativo na equipe da Ouvidoria, cumpre destacar, no tocante à composição da força de trabalho, a necessidade de ampliação do quadro de pessoal da unidade, de modo a assegurar a continuidade, a eficiência e a adequada prestação dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria.

3. Manifestações de Ouvidoria Recebidas em 2025

3.1 Número de Manifestações

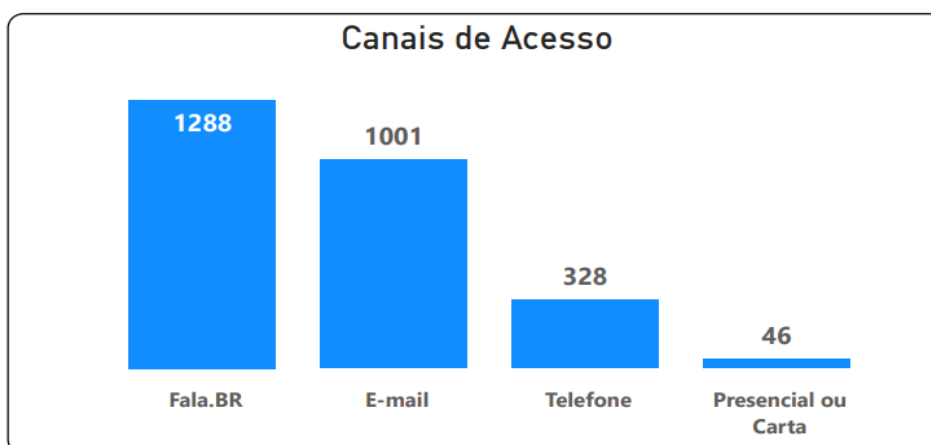
No exercício de 2025, a Ouvidoria realizou o atendimento de 2.663 demandas, assim distribuídas:



Fonte: OUVI/PREVIC

No conjunto das manifestações recebidas e tratadas, destacam-se as demandas judiciais, que representaram 42,05% do total de solicitações registradas. Quanto à tempestividade das respostas, verificou-se prazo médio de atendimento de 16,1 dias, correspondente a aproximadamente 53,7% do prazo legal de 30 dias previsto para a conclusão das demandas.

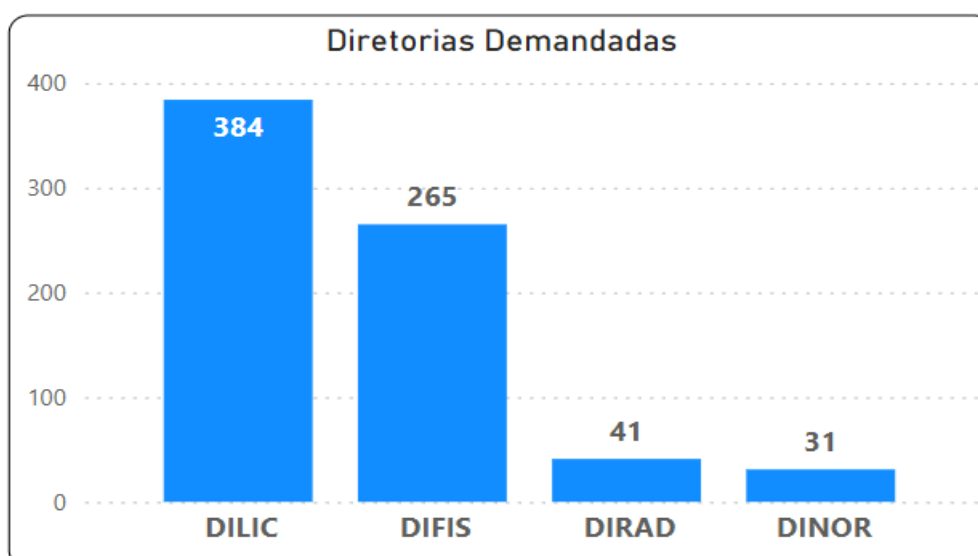
3.2 Manifestações Recebidas por Canal de Acesso



Fonte: OUVI/PREVIC

3.3 Manifestações Recebidas por Diretoria

A distribuição das manifestações afetas às competências das áreas técnicas desta Autarquia, organizadas por Diretoria, apresentou-se na forma do painel a seguir.



Fonte: OUVI/PREVIC

4. Resultados do Serviço de Informação ao Cidadão

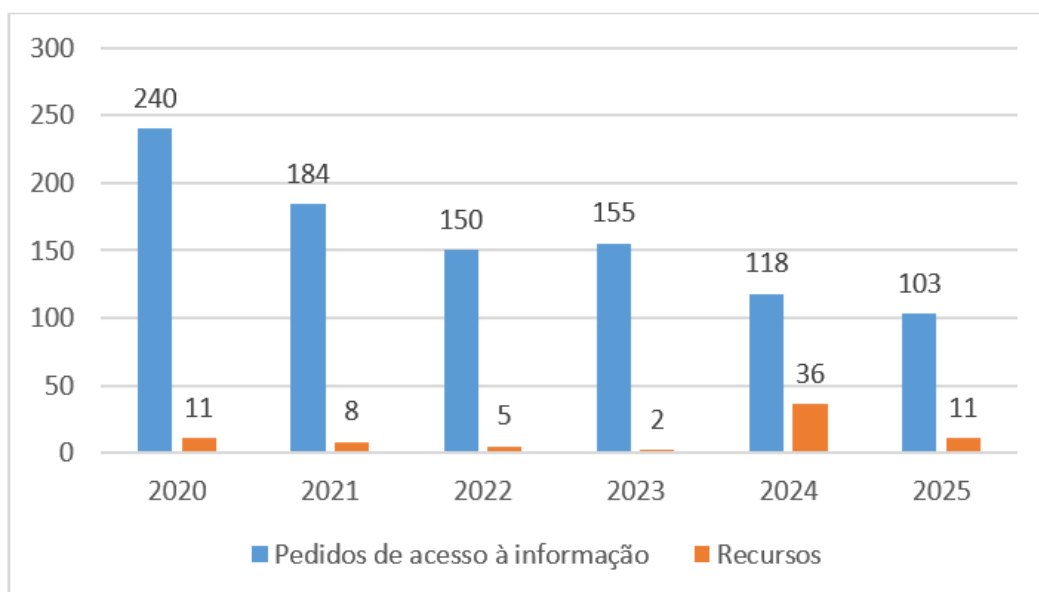
A Ouvidoria exerce também as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que atende e orienta o público quanto ao acesso à informação.

No exercício de 2025, os pedidos de acesso à informação incidiram, com maior frequência, sobre os seguintes assuntos:

- processos de licenciamento de planos de benefícios (46,5%);
- processos de fiscalização/monitoramento (17,54%);
- entidades fechadas de previdência complementar, de forma geral (16,7%).

No mesmo período, o SIC recepcionou e respondeu a 103 solicitações e 11 pedidos de recurso. O prazo médio de resposta foi de 16 dias, ou seja, 80% do prazo legal de 20 dias.

4.1 Evolução dos Pedidos de Acesso à Informação e Eventuais Recursos



Fonte: OUVI/PREVIC

5. Análise dos Problemas Recorrentes e das Soluções Adotadas

Ao longo do exercício de 2025, verificou-se, a partir das manifestações recepcionadas pelos canais institucionais de atendimento, a existência de percepção recorrente de insatisfação por parte de participantes e assistidos em relação ao atendimento e ao tratamento dispensados por determinadas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

Diante desse cenário, a Ouvidoria da PREVIC intensificará as ações de interlocução institucional junto às ouvidorias das EFPC, com o objetivo de fomentar o aprimoramento das práticas de atendimento, fortalecer a cultura de acolhimento ao manifestante e estimular a adoção de procedimentos pautados pela transparência, resolutividade, humanização e eficiência na comunicação com participantes e assistidos.

Paralelamente, a Ouvidoria da PREVIC vem promovendo o desenvolvimento e a modernização do Sistema Defensor, iniciativa voltada ao fortalecimento da capacidade analítica e gerencial da unidade, mediante o aperfeiçoamento dos mecanismos de tratamento, monitoramento e cruzamento de dados relacionados às manifestações recepcionadas, contribuindo para uma atuação mais estratégica, preventiva e orientada por evidências.

6. Avaliação da CGU

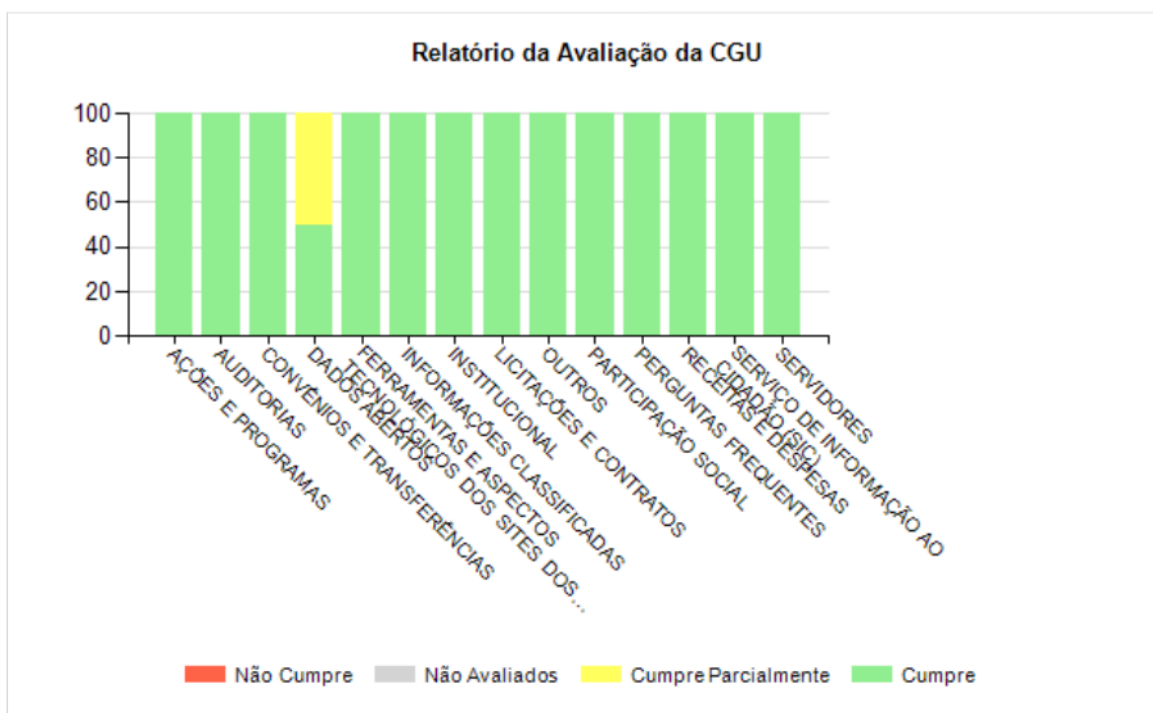
6.1 Transparência Ativa

Por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, é possível acompanhar as avaliações periódicas realizadas pela CGU acerca do cumprimento dos requisitos de transparência ativa pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

No exercício de 2025, verificou-se significativo avanço no volume e na qualidade das informações disponibilizadas pela PREVIC em seus canais oficiais de transparência, refletindo o fortalecimento das ações institucionais voltadas à ampliação do acesso à informação, ao aperfeiçoamento da publicidade ativa e à promoção da transparência pública.

3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir':	48
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir':	0
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente':	1



Fonte: Fala.BR/CGU

7. Principais Dificuldades Enfrentadas

No que se refere às manifestações recebidas, a Ouvidoria da PREVIC exerce atuação permanente na identificação de fragilidades, inconsistências e oportunidades de aprimoramento relacionadas aos serviços prestados pela Autarquia, contribuindo para o fortalecimento dos mecanismos de gestão, o aperfeiçoamento dos processos institucionais e a implementação de medidas destinadas à prevenção, correção e mitigação de falhas administrativas.

Nesse contexto, o aprimoramento permanente da qualidade, da clareza e da efetividade das respostas encaminhadas aos usuários constitui diretriz estratégica da unidade, com vistas ao fortalecimento da transparência, da resolutividade e da confiança dos cidadãos nos canais institucionais de atendimento da PREVIC.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria da PREVIC vem desempenhando papel relevante no âmbito institucional da Autarquia, atuando como importante mecanismo de interlocução com a sociedade, fortalecimento da transparência pública, promoção do controle social e aprimoramento contínuo da gestão administrativa.

O presente Relatório Anual de Gestão 2025, será submetido à apreciação da Diretoria Colegiada – DICOL e, posteriormente, disponibilizado no sítio eletrônico oficial da PREVIC, em observância aos princípios da publicidade, transparência e prestação de contas que regem a Administração Pública Federal.