

## **Aprenda a identificar as ocasiões em que a Ouvidoria é o canal adequado para o envio de demandas e pedidos de informações**

A Ouvidoria da PREVIC é o canal direto de comunicação entre a Superintendência Nacional de Previdência Complementar e a sociedade. É por meio dela que qualquer pessoa, física ou jurídica, pode enviar sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios relativos às atividades e operações da autarquia. E são muitas as formas de contato: pela plataforma Fala.BR, por e-mail, telefone e, até, presencialmente. Tudo para facilitar o acesso do cidadão às informações relativas ao setor de fundos de pensão, especialmente em assuntos que o usuário não conseguiu ter a demanda atendida diretamente na Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC).

Isso porque a Ouvidoria da PREVIC é considerada uma unidade recursal. Ou seja, ela atua quando o usuário ou participante já buscou contato diretamente com o fundo de pensão, mas não obteve retorno ou, ainda, tem a intenção de recorrer sobre o que foi apresentado pela entidade. O primeiro atendimento ao participante e assistido deve ser feito, obrigatoriamente e da melhor forma possível, diretamente pela EFPC.

Nádia Chagas, Ouvidora da autarquia, explica que a unidade recebe “manifestações ‘mais agravadas’ que, em sua maioria, já passaram pelas EFPC e trazem para a PREVIC um problema, muitas vezes, de governança da entidade. Podendo ser, também, uma manifestação de recurso, quando o participante ou assistido não teve o pedido ou expectativas atendidos”.

### **Como saber o que enviar para Ouvidoria da PREVIC**

Se o usuário do sistema tem alguma questão referente ao plano ou à própria EFPC, o ideal é que ele busque primeiro a entidade, por meio do canal de relacionamento e da respectiva Ouvidoria. Caso a demanda não seja atendida de forma satisfatória, então deve buscar o auxílio da Ouvidoria da Superintendência Nacional de Previdência Complementar.

“A Ouvidoria da PREVIC é uma instância recursal. Então, o mais adequado é que o participante ou assistido encaminhe a demanda para o primeiro atendimento na própria entidade, incluindo a Ouvidoria, se existente. Caso julgue esse atendimento insatisfatório, aí sim, encaminhe para a autarquia, como última instância. Até porque há uma prioridade de manifestação das EFPC, em relação à demanda de seus associados. Acolher a manifestação permite que o problema seja corrigido dentro da própria entidade, sendo um excelente termômetro e indicador para melhorias”, explica Nádia. E a Ouvidora completa: “quando o cidadão envia para a PREVIC uma manifestação inerente à EFPC nós acolhemos e enviamos para que a própria entidade o responda, dando conhecimento da resposta à autarquia. Por isso, o ideal é que o participante/assistido siga esse fluxo e respeite as instâncias, inclusive para dar mais agilidade no atendimento”.

### **Guias Melhores Práticas**

Com o objetivo de auxiliar as equipes e a governança dos fundos de pensão a fortalecerem os canais de relacionamento com os destinatários dos planos de benefícios, a Superintendência

Nacional de Previdência Complementar **lançou, em outubro de 2023**, o **[Guia PREVIC Melhores Práticas em Ouvidoria](#)**.

Disponível em formato on-line e gratuito, no site da autarquia, a publicação conta com linguagem simples e acessível, sendo uma referência para a estruturação física e funcional das Ouvidorias nas EFPC.

### **Ouvidoria PREVIC**

Agora, se depois de entrar em contato direto com o respectivo fundo de pensão o cidadão permanecer com dúvidas, ou insatisfeito com o posicionamento apresentado, é só buscar atendimento em um dos canais disponibilizados pela **[Ouvidoria da PREVIC](#)**.

Por meio da internet é possível enviar a manifestação pela plataforma **Fala.BR** ou pelo endereço eletrônico [previc.ouvidoria@previc.gov.br](mailto:previc.ouvidoria@previc.gov.br)

Se preferir telefonar, o número é o (61) 2021-2029. Mas caso busque atendimento presencial, basta ir à **[sede da Superintendência Nacional de Previdência Complementar](#)**, em Brasília.

**Fonte:** Previc, em 30.09.2024.