



**PREVIC**  
SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE  
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO





# 1. A Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão da Previc foi elaborada com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados pela autarquia, da forma de acessá-los e dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## 2. Apresentação Institucional

### *SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR - PREVIC*

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) é uma entidade governamental autônoma (autarquia especial vinculada ao Ministério da Previdência Social) e foi instituída pela Lei nº 12.154 de 23 de dezembro de 2009, com a finalidade de fiscalizar e supervisionar as entidades fechadas de previdência complementar, os planos de benefícios por elas administrados, e de executar políticas para o regime de previdência complementar operado por essas entidades. A Previc, de acordo com a Lei nº 12.154/2009, é dirigida por uma Diretoria Colegiada, composta pelo Diretor-Superintendente (Disup), pelo Diretor de Análise Técnica (Ditec), pelo Diretor de Fiscalização (Difis), pelo Diretor de Assuntos Atuariais, Contábeis e Econômicos (Diace) e pelo Diretor de Administração (Dirad). Possui ainda, em sua estrutura, a Procuradoria Federal (PF), a Ouvidoria, a Corregedoria e a Auditoria interna, além de seis órgãos descentralizados: Escritórios Regionais de São Paulo (ERSP); Rio de Janeiro (ERRJ); Rio Grande do Sul (ERRS); Distrito Federal (ERDF); Minas Gerais (ERMG); e Pernambuco (ERPE).

### *MISSÃO, VISÃO E VALORES*

Missão: Atuar na supervisão dos fundos de pensão de forma ágil, eficiente e transparente, com o objetivo de assegurar higidez e confiabilidade ao sistema de previdência complementar fechada brasileiro.

Visão: Ser reconhecida como uma Instituição de excelência na supervisão das entidades fechadas de previdência complementar.

Valores: Ética, Respeito, Transparência, Profissionalismo, Comprometimento e Eficiência.

## 3. Serviços prestados ao cidadão pela Previc

Conforme disciplina o Decreto nº 4.942, de 30 de dezembro de 2003, regulamento que disciplina o processo sancionador no âmbito da previdência complementar, a Previc recebe denúncias ou representações, desde que cumpridas as seguintes formalidades:

- A identificação do órgão e cargo, no caso de representação, ou a qualificação do denunciante ou de quem o represente, com indicação de domicílio ou local para recebimento de comunicação;
- A identificação e qualificação do representado ou denunciado, com a precisão possível;
- A indicação das possíveis irregularidades cometidas, dos danos ou prejuízos causados à entidade fechada de previdência complementar ou dos indícios de crime, com a precisão possível;
- Os documentos ou quaisquer outros elementos de prova que, porventura, sustentem a representação ou denúncia;
- Data e assinatura.

As denúncias ou representações deverão ser enviadas por carta com aviso de recebimento (AR) ou entregues pessoalmente para a Diretoria de Fiscalização da Previc, no seguinte endereço:

Superintendência Nacional de Previdência Complementar – Previc  
A/C Diretoria de Fiscalização – Difis  
Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco N, Lote 8, 6º andar  
CEP: 70040-020  
Brasília - DF

As entidades fechadas de previdência complementar podem formalizar consulta a fim de elucidar dúvidas sobre a legislação aplicada ao regime de previdência complementar fechada, conforme disciplina a Instrução Previc nº 4, de 6 de julho de 2010. Para tanto, exige-se o cumprimento das seguintes formalidades:

- Identificação, endereço e telefone da entidade;
- Descrição do objeto da consulta, com a indicação dos dispositivos legais e regulamentares, com o detalhamento do interesse específico da entidade e de seu entendimento sobre a matéria;
- Data, assinatura e identificação do representante legal ou procurador da entidade;
- Ser instruída com os documentos necessários à completa compreensão da matéria;
- Se for instruída por intermédio de procurador, deve conter o respectivo instrumento de mandato, com poderes expressos para representar a entidade perante a Previc ou, de modo geral, perante a Administração Pública Federal.

A consulta não será conhecida quando:

- Não respeitar alguma das formalidades supracitadas;
- Tiver sido objeto de manifestação anterior por parte da Previc ou do Ministério da Previdência Social, proferida em procedimento administrativo no qual tenha tomado parte a entidade;
- Tiver sido ou venha a ser, no decurso do processo de análise da consulta, objeto de manifestação tornada pública;
- For relativa a ato de gestão de responsabilidade da entidade;
- Caracterizar pleito de autorização para execução de procedimento pela entidade em relação ao qual a legislação não exija prévia autorização da Previc;
- Versar sobre a constitucionalidade de lei ou outro ato normativo;
- O objeto for disciplinado por ato normativo editado depois de sua formulação, o que não impede a entidade de encaminhar nova consulta;
- Tratar de fato objeto de processo administrativo, pendente de decisão definitiva no âmbito da autarquia, do qual a entidade seja parte;
- Formulada sobre direito em tese, com referência a fato genérico; ou
- Contiver a identificação dos emissores dos ativos, no caso de consulta relativa a investimentos.

As consultas não suspendem e não interrompem eventuais prazos em curso para o exercício de direito ou cumprimento de obrigação, nem outro de qualquer natureza a que estiver sujeito o consulente.

## OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instituto de participação social mediante a comunicação entre a autarquia e participantes, assistidos, entidades de previdência complementar fechada, seus instituidores e patrocinadores, a fim de receber, examinar e encaminhar denúncias, representações, reclamações, sugestões e elogios, relacionados às atividades e operações da Previc. A Ouvidoria da Previc pode ser acessada pelos seguintes meios:

- Via correspondência eletrônica (e-mail) pelo endereço [previc.ouvidoria@previdencia.gov.br](mailto:previc.ouvidoria@previdencia.gov.br);
- Via telefone pelos números 2021-2029 ou 2021-2282; ou
- Via correspondência pelo endereço: Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco "N", 8º andar – Ouvidoria, CEP 70.040-020.

Os pedidos de informações de interesse pessoal específico, relacionados ao plano de benefícios, devem ser direcionados à respectiva entidade fechada de previdência complementar, que tem o dever de atender às solicitações encaminhadas por participantes ou assistidos no prazo de 30 dias, a contar da formalização do pedido, salvo determinação normativa diferente (conforme estabelecido no art. 24 da Lei Complementar nº 109/2001, no art. 17 da Resolução CGPC nº 13/2004 e no art. 6º da Resolução CGPC nº 23/2006). No caso de descumprimento desse prazo, a entidade estará sujeita à penalidade de advertência ou multa (conforme determina o art. 84 do Decreto 4.942/2003), e os participantes ou assistidos poderão formalizar denúncia junto à Previc.

## SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Previc publica em seu sítio eletrônico específico e mantém atualizadas as informações de interesse público ou coletivo, as chamadas transparências ativas, conforme disciplina a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Além disso, responde aos eventuais pedidos daquelas que ainda não tenham sido devidamente publicadas, que são as transparências passivas. Esses pedidos podem ser realizados presencialmente na unidade da Previc ou mediante o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível em [www.acessoainformacao.gov.br/sistema/](http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/) ou pelo respectivo banner exposto no sítio eletrônico da Previc (<http://www.mpas.gov.br/previc.php>).

## 4. Compromissos de qualidade do serviço prestado:

- A Previc disponibiliza o acesso aos serviços prestados em dias úteis, no horário ininterrupto das 8h às 18h;
- Apesar de não haver prazo legal fixado para concluir a apuração das denúncias ou representações, devido à natureza das demandas, há o prazo médio fixado no acordo de gestão entre a Previc e o Ministério da Previdência Social, de 180 dias.
- Todas as conclusões de denúncias apuradas pela Diretoria de Fiscalização são comunicadas ao cidadão por meio de correspondência via ofício ou, excepcionalmente, por correspondência eletrônica (e-mail).
- A consulta instruída de acordo com os requisitos formais será apreciada e respondida no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, desde que haja motivos que justifiquem a medida.

Havendo a necessidade de realizar diligências de instrução, ou seja, pedido de dados ou informações para melhor caracterização da consulta, esse prazo começará a contar a partir de seu atendimento.

- O cidadão, quando entender que a demanda à sua consulta não tenha sido satisfatória, seja por necessidade de esclarecimento, seja por discordância, poderá, no prazo de 10 (dez) dias contados da ciência, pedir a reconsideração, que deverá ser fundamentada e dirigida à Diretoria que tenha proferido a resposta. A apreciação dessa reconsideração será feita em até 30 (trinta) dias, em caráter definitivo, prorrogável por igual período, desde que haja motivos que justifiquem a medida.
- As manifestações iniciais encaminhadas à Ouvidoria da Previc, que possam ser respondidas diretamente, são respondidas em até 30 (trinta) dias corridos, prazo prorrogável por igual período, desde que justificado e comunicado ao manifestante.
- As manifestações subsequentes encaminhadas à Ouvidoria da Previc, que precisem ser encaminhadas aos órgãos internos para análise e elaboração da resposta, possuem prazo variável conforme a complexidade.
- Todo cidadão que demande a Previc será comunicado de sua resposta pelo mesmo canal de comunicação que tenha utilizado para acessar a Ouvidoria da Previc ou por outro canal por ele previamente especificado.
- A Previc disponibiliza e atualiza constantemente as informações de interesse público ou coletivo no sítio eletrônico da Previc, bem como responde, dentro do prazo legal, os pedidos de informações efetuados pelo Sistema Eletrônico de Serviços de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Sugestões para esta Carta:  
[previc.comunicacao@previdencia.gov.br](mailto:previc.comunicacao@previdencia.gov.br)

## *Endereços:*

### *Edifício-Sede da Previc*

Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco N  
CEP: 70.040-020 – Brasília/DF  
Telefone: (61) 2021 2002 / 2003 - Gabinete

### *Escritório Regional de Minas Gerais (ERMG)*

Endereço: Rua Padre Eustáquio, 1831 – 5º andar – salas 501/502 – Bairro Padre Eustáquio  
CEP: 30720-100 – Belo Horizonte/MG  
Telefone: (31) 3419 6860 / 3419 6867

### *Escritório Regional de Pernambuco (ERPE)*

Endereço: Av. Jornalista Mário Melo, 343 – 3º andar – Santo Amaro  
CEP: 50040-010 – Recife/PE  
Telefone: (81) 3412 5641

### *Escritório Regional do Rio de Janeiro (ERRJ)*

Endereço: Rua México, 168 – 11º andar – Centro  
CEP: 20031-143 – Rio de Janeiro/RJ  
Telefone: (21) 2532 2662

### *Escritório Regional do Rio Grande do Sul (ERRS)*

Endereço: Rua Jerônimo Coelho, 127 – 18º andar – sala 1804, Centro  
CEP: 90010-241- Porto Alegre/RS  
Telefone: (51) 3208 5472

### *Escritório Regional de São Paulo (ERSP)*

Endereço: Rua 24 de Maio, 250, 12º andar  
CEP: 01041-000 – São Paulo/SP  
Telefone: (11) 3227 2709

### *Escritório Regional do Distrito Federal (ERDF)*

Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco N  
CEP: 70.040-020 – Brasília/DF



**PREVIC**

**SUPERINTENDÊNCIA NACIONAL DE  
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**