UnileverPrev

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Como nossos participantes podem solicitar e ter acesso às informações dos planos

Procedimentos para participantes, assistidos e beneficiários

CANAL OFICIAL

comunicacao.unileverprev@unilever.com

Atendimento por e-mail, sem formulário eletrônico.

Novembro de 2026

Sobre este manual

Este manual foi elaborado para orientar nossos participantes sobre o envio, o tratamento e o acompanhamento de pedidos e solicitações ao acesso a informações relacionadas à UnileverPrev (“**Entidade**”) e aos planos e programas por ela administrados. O canal oficial de comunicação com os participantes é o e-mail institucional, sem a necessidade de um formulário eletrônico e sem previsão de protocolo presencial. Um processo ágil, como fluxo regular e sem burocracia.

> ***Importante***
>
> *Solicitações operacionais usuais, como emissão de segunda via, atualizações cadastrais, requerimentos de benefícios ou envio de formulários específicos, poderão seguir os procedimentos próprios disponíveis em nosso site www.unileverprev.com.br **(“Área do Participante”)**. Este manual trata especialmente de orientações para pedidos de acesso a informações e documentos pelos nossos participantes.*

Dados da Entidade

Razão social	**UnileverPrev - Sociedade de Previdência Privada**
Natureza	Entidade Fechada de Previdência Complementar - EFPC
CNPJ	48.323.224/0001-60
Endereço	Avenida das Nações Unidas, 14.261 - 4º andar - Ala B - Vila Gertrudes - São Paulo/SP - CEP 04794-000
Site	www.unileverprev.com.br
E-mail oficial	comunicacao.unileverprev@unilever.com
Telefones de apoio	(11) 3568-9089 e (11) 3568-9092

Conteúdo

1. Objetivo
2. Quem pode solicitar
3. Como encaminhar uma solicitação
4. Prazo e acompanhamento
5. Reconsideração da resposta
6. Limites de acesso e hipóteses de negativa
7. Outros canais e informações disponíveis
8. Proteção de dados e segurança
9. Solicitações ao Órgão Fiscalizador
10. Canais Digitais

1 Objetivo

Facilitar o entendimento e orientações de como proceder através das solicitações e acesso as informações produzidas ou mantidas pela UnileverPrev, promovendo clareza, transparência e tratamento adequado às demandas dos participantes e assistidos.

2 Quem pode solicitar

- Participantes ativos, autopatrocinados e vinculados (Benefício Proporcional Diferido – BPD);
- Participantes Assistidos e Pensionistas;
- Beneficiários, quando a solicitação estiver relacionada a direito próprio ou ao processo de benefício;
- Representantes legais ou procuradores, mediante apresentação de documentação que comprove os poderes de representação.

Identificação necessária

Para proteger os dados pessoais e evitar o fornecimento indevido de informações, a UnileverPrev poderá solicitar documento de identificação, CPF, procuração ou outros elementos de validação antes de concluir o atendimento.

3 Como encaminhar uma solicitação

O pedido deve ser encaminhado através do canal oficial da Entidade:

comunicacao.unileverprev@unilever.com

Não é necessário preencher formulário eletrônico. A solicitação poderá ser redigida diretamente no corpo do e-mail e, quando necessário, acompanhada de documentos anexos em PDF ou JPEG.

Não esqueça, o seu e-mail deverá incluir:

- Nome completo e CPF do requerente/solicitante;
- Informar o nome do Plano ou Programa Médico ao qual a solicitação se refere, quando aplicável;
- Descrição objetiva da informação e solicitação com referência do documento ou dado a ser solicitado/requerido;
- Data de referência ao pedido solicitado/requerido ou o período que está solicitando/requerendo;
- Qual a finalidade ou contexto da solicitação, quando isso facilitar a localização da informação;
- Telefone e e-mail para contato por parte da UnileverPrev;
- Documentos de representação, quando a solicitação for apresentada por procurador ou representante legal.

Sugestão de assunto do e-mail

Solicitação de informação - [nome completo] - [tema do pedido]

4 Prazo e acompanhamento

O prazo de resposta e atendimento, por parte da UnileverPrev, **é de até 30 dias corridos**, contados do recebimento e da formalização da solicitação. Caso seja observada a necessidade de validação de identidade do solicitante ou de complementação do pedido e de localização das informações, esse prazo poderá ser estendido.

Algumas regras práticas sobre o prazo de resposta

- Pedidos recebidos após as 18h serão considerados recepcionados pela Entidade no dia útil seguinte, para fins de registro e organização do atendimento.
- Se a data de término do prazo coincidir com sábado, domingo ou feriado, no local da sede da entidade, a resposta deverá ser encaminhada no primeiro dia útil posterior.
- Quando o pedido não contiver elementos suficientes para localização da informação, a UnileverPrev poderá solicitar complementação ou dados adicionais, e um novo prazo de atendimento será considerado a partir do recebimento de todas as informações necessárias para conclusão do atendimento.
- A resposta será enviada, preferencialmente, ao mesmo endereço eletrônico utilizado pelo solicitante/requerente.

Acompanhamento

Para consultar o andamento da sua solicitação, envie uma nova mensagem através da "cadeia de e-mails", mantendo o assunto original e informe a data do primeiro envio e solicitação, evitando a abertura de uma nova demanda e mensagens duplicadas.

5 Reconsideração da resposta

Caso a informação seja negada, disponibilizada parcialmente ou considerada insuficiente, por parte do solicitante/requerente, este poderá pedir a reconsideração da resposta ou complemento, pelo mesmo canal oficial.

Como poderá solicitar uma reconsideração de seu requerimento

1. Responda ao e-mail que contém a resposta da UnileverPrev.
2. Utilize no assunto a expressão "Reconsideração de resposta recebida pela Entidade".
3. Indique, de forma objetiva, quais pontos devem ser revistos, esclarecidos e o motivo de seu pedido e nova solicitação.
4. Anexe documentos adicionais, caso seja necessário e possa contribuir para a nova análise/solicitação.

O novo pedido de reconsideração será analisado em até 30 dias corridos contados de sua formalização.

Sugestão de assunto

Reconsideração de resposta - [nome completo] - [tema do pedido]

6 Limites de acesso e hipóteses de negativa

A UnileverPrev poderá negar, restringir ou disponibilizar parcialmente uma informação quando o pedido envolver proteção de dados, de direitos de terceiros, sigilo legal ou regulatório, segurança da entidade ou outras situações em que o atendimento não seja razoavelmente possível nos termos aplicáveis.

Algumas situações podem justificar restrição ou negativa dos pedidos de informação:

- Relacionada à intimidade, à vida privada ou aos dados pessoais de terceiros;
- Que possa prejudicar ou colocar em risco negociações, arbitragens, fiscalizações ou ações judiciais das quais a Entidade seja parte integrante;
- Informações sensíveis e contida em documento preparatório utilizado para tomada de decisão, antes da decisão correspondente;
- Dados genéricos, sem indicação mínima do documento, assunto ou período buscado;
- Informações que exija trabalhos adicionais de análise, interpretação, consolidação, produção ou tratamento de dados que não sejam de competência da Entidade;
- Desproporcional, desarrazoada ou que demande esforço incompatível com o objeto da solicitação;
- Protegida por sigilo legal, contratual, profissional, comercial, estratégico ou regulatório.

Resposta fundamentada

Sempre que possível, eventual negativa ou restrição indicará o motivo e orientará sobre a possibilidade de complementar o pedido ou solicitar reconsideração.

7 Outros canais e informações disponíveis

Recomendamos que antes de encaminhar um pedido, verifique se a informação já está disponível nos canais digitais da UnileverPrev, através do nosso site institucional (**www.unileverprev.com.br)**

Alguns documentos já disponíveis em nosso site institucional

- Regulamentos dos Planos e Programas, Estatuto e Documentos de Governança da Entidade;
- Formulários e requerimentos a serem preenchidos pelos participantes;
- Notícias e comunicados importantes;
- Políticas de investimentos, Pareceres Atuariais e de Auditoria, Relatórios Gerencias e outras publicações institucionais.

Acesse a área do Participante **(https://unileverprev.participante.com.br/**

- Saldos e contribuições vinculadas ao plano e programa de participação;
- Demonstrativos financeiros e documentos individuais;
- Boletos, informes de rendimentos, simuladores conforme disponibilidade e vínculo do participante.

Atendimento aos participantes (Dúvidas ou Solicitações)

- E-mail preferencial: mailto:comunicacao.unileverprev@unilever.com
- Telefones: (11) 3568-9089 e (11) 3568-9092

> ***Atendimento***
>
> *O atendimento telefônico auxiliará com orientações gerais. Pedidos formais de informação e documentos devem ser encaminhados por e-mail, preservando o registro da solicitação e da resposta.*

8 Proteção de dados e segurança

- Envie apenas os dados e documentos estritamente necessários para análise da sua solicitação;
- Não compartilhe senhas, códigos de acesso ou dados bancários completos através do corpo de seu e-mail;
- Confirme se o destinatário é o oficial **"comunicacao.unileverprev@unilever.com"** antes de enviar documentos pessoais;
- A UnileverPrev poderá adotar procedimentos adicionais de autenticação para proteger o titular e os dados administrados pela entidade;
- Quando o pedido envolver dados de terceiros, será exigida comprovação de representação ou base legítima para obter o acesso as informações solicitadas.

9 Solicitações ao Órgão Fiscalizador

Os participantes e assistidos da Unileverprev poderão ainda encaminhar eventuais solicitações de informações ao órgão fiscalizador, caso julguem necessário, por meio do link disponível na página inicial do nosso site.

PREVIC
Superintendência Nacional de Previdência Complementar

Previc https://www.gov.br/previc/pt-br

10 Outros Canais Digitais

Nosso Site https://www.unileverprev.com.br/

Nosso APP Mobile https://unileverprev.participante.com.br/QrCode/