

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Exercício 2024



Governo do Estado da Paraíba – Paraíba Previdência (PBPREV). **Relatório de Ouvidoria, Exercício 2024.** João Pessoa, Paraíba, 2024.

### **INFORMAÇÕES E CONTATO**

Paraíba Previdência – PBprev, CNPJ: 06.121.067/0001-60

Endereço: Avenida Rio Grande do Sul, s/n - Bairro dos Estados

CEP: 58.030-020 - João Pessoa - PB

Horário de Funcionamento: Segunda à Quinta: 8h às 17h, Sexta: 8h às 12h

Telefone: (83) 2107-1100

E-mail do Atendimento: [atendimento@pbprev365.pb.gov.br](mailto:atendimento@pbprev365.pb.gov.br)

Whatsapp: (83) 98130 – 8505

<http://pbprev.pb.gov.br>

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

---

### **Presidente**

José Antônio Coêlho Cavalcanti

### **Diretor Administrativo e Financeiro**

Frederico Augusto Cavalcanti Bernardo

### **Procurador Chefe**

Paulo Wanderley Câmara

### **Chefe de Gabinete**

Claudia Cristina Patrício Pereira

### **Gerente Contábil e Financeiro**

Luiz Carlos Júnior

### **Gerente Previdenciária**

Rafaela Cristina Medeiros do A. Soares

### **Gerente de Informática**

Valdécio Maximino da Silva

### **Gerente da Folha de Pagamentos**

Adriana de Moraes Cordeiro

### **Coordenadora de Programas**

Kyscia Mary Guimarães Di Lorenzo

### **Coordenador do Controle Interno**

Roberto Alves de Melo Filho

### **Coordenador de Orçamento e Execução Financeira**

Roberto Brasil Siqueira

### **Coordenador da Compensação Previdenciária**

Thiago Jesus Marinho Luiz

### **Coordenadora de Gestão de Pessoas**

Marilene Félix da Silva

### **Gestor de Investimentos**

Thiago Caminha Pessoa da Costa

### **Ouvidor**

Maximiliano Leite Cavalcanti

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Biênio 2025/2026)

<b>PBPREV - PARAÍBA PREVIDÊNCIA</b>	Membro	José Antonio Coêlho Cavalcant
	Suplente	Frederico Augusto Cavalcanti Bernardo
<b>SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO</b>	Membro	Carlos Tibério Limeira Santos Fernandes
	Suplente	Jacqueline Fernandes de Gusmão
<b>SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAZENDA</b>	Membro	Marialvo Laureano dos Santos Filho
	Suplente	Bruno de Sousa Frade
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	Membro	Evandro José da Silva
	Suplente	Marcélia dos Santos Ferreira
<b>PODER JUDICIÁRIO</b>	Membro	Eduardo Faustino Almeida Diniz
	Suplente	Einstein Roosevelt Leite
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO-MP</b>	Membro	Antônio Hortêncio Rocha Neto
	Suplente	Carlos David Lopes Correia Lima
<b>TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO</b>	Membro	Maria Zaira Chagas Guerra Pontes
	Suplente	Ludmilla Costa de Carvalho Frade
<b>POLÍCIA MILITAR</b>	Membro	TC Elson Janes dos Santos Ribas
	Suplente	TC Onierbert Elias de Oliveira
<b>SERVIDORES CIVIS ATIVOS</b>	Membro	Ruy Ramalho de Freitas
	Suplente	Maria das Graças A. Teixeira da Rocha
<b>SERVIDORES INATIVOS E PENSIONISTAS</b>	Membro	Uyramir Veloso Castelo Branco
	Suplente	Geraldo Magela Sousa
<b>PROCURADORIA GERAL DO ESTADO v- PGF</b>	Membro	Fábio Brito Ferreira
	Suplente	Felipe Tadeu Lima Silvino

## CONSELHO FISCAL

(Biênio 2025/2026)

<b>Representante da Controladoria-Geral do Estado - CGE</b>	Titular	John Kennedy Ferreira
	Suplente	Gleydson Farias Bronzeado
<b>Representante dos servidores civis ativos</b>	Membro	Aurea Bustorff Feodrippe Quintão
	Suplente	Emanuel Lima Serrano
<b>Representante dos servidores civis inativos</b>	Membro	Hélida Cavalcanti de Brito
	Suplente	Maria do Socorro Rafel Setimi
<b>Representantes dos militares ativos</b>	Membro	Major Estácio Mariano e Oliveira Filho
	Suplente	Major Nilvan Alves Filho
<b>Representantes dos militares inativos</b>	Membro	Cel. Ciro Santos
	Suplente	Major Hermes de Araújo Souza Filho
<b>Representante da Secretaria de Estado da Fazenda</b>	Membro	Marialvo Laureano dos Santos Filho
	Suplente	Bruno Souza Frade
<b>Representante da Procuradoria-Geral do Estado - PGE</b>	Membro	Paulo Márcio Soares Madruga
	Suplente	Felipe de Brito Lira Souto
<b>Representante do Conselho de Administração da PBPREV</b>	Membro	Maria Zaira Chagas Guerra Pontes
	Suplente	Eduardo Faustino Almeida Diniz

---

**SUMÁRIO**

---

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>07</b>
<b>2. LEGISLAÇÃO APLICADA</b>	<b>07</b>
<b>3. TERMOS E DEFINIÇÕES</b>	<b>08</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES</b>	<b>09</b>
<b>5. MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS</b>	<b>09</b>
<b>6. AÇÕES</b>	<b>10</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>11</b>

**1- APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Paraíba Previdência é um espaço de interlocução entre a instituição e seus segurados, seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral.

Através deste setor, são apresentadas manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação e reclamação da autarquia estadual.

Considerada uma importante unidade de relacionamento com os servidores ativos, aposentados, militares e beneficiários de pensão, com o propósito de aproximar toda comunidade ligada ao nosso Regime Geral de Previdência Social (RPPS), configurando-se assim como um efetivo espaço institucional de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

Funciona, ainda, como elemento de integridade, transparência e *accountability* (prestação de contas), pois como meio estratégico de apoio à gestão da organização, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e o aprimoramento da gestão previdenciária.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, neste relatório apresentaremos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria em seus diversos canais, referente ao ano de 2024.

Os dados estatísticos aqui apresentados se referem às dúvidas e questionamentos recebidos, bem como os atendimentos no período supracitado que foram encaminhados, acompanhados e respondidos, com base nas informações prestadas pelas diretorias responsáveis.

Por fim, este relatório tem por objetivo disponibilizar tanto a presidência quanto ao Controle Interno da PBprev, informações que possam subsidiar no processo para a melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados a todos os segurados e beneficiários do nosso RPPS.

**2- LEGISLAÇÃO APlicADA**

- Constituição Federal
- Constituição do Estado da Paraíba;
- Decreto nº. 34.631 de 10 de dezembro de 2013;
- Lei Estadual nº 7.517/2003 e suas alterações- Dispõe sobre o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos do Estado da Paraíba;
- Decreto nº 38.309 de 21 de maio de 2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública do estado da Paraíba
- Decreto Estadual nº 42.675/2022- Aprova o Regulamento Geral da PBPrev;
- Lei Federal nº 9.717/1998- Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Demais legislações estaduais e normas expedidas pela Secretaria de Previdência.

### 3- TERMOS E DEFINIÇÕES

**Requerente:** qualquer pessoa que de alguma forma utilize ou venha a utilizar os serviços da PBPrev, bem como servidores internos da autarquia, que podem fazer alguma manifestação.

**Fale Conosco:** Canal na internet disponível tanto no site da Manaus Previdência, quanto no Portal do Segurado, onde é possível registrar manifestações que são direcionadas para o e-mail institucional da Ouvidoria. O acesso se dá pelo Webmail.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação, críticas e as opiniões desfavoráveis relativos à prestação de serviço público.

**Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

**Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes de apuração.

**Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Solicitação:** Requerimento, consultas, dúvidas, pedido para adoção de providências ou comunicação de problemas.

**Webmail:** Gerenciador de e-mails.

**Call Center:** Central telefônica da PBPrev.

### 4-RESPONSABILIDADES

A função da Auditoria da PBprev é:

- I. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos e agregar valor tanto à manifestação do usuário quanto à resposta do Estado;
- II. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- III. Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- IV. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários: Isso significa recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados;
- V. Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;

- VI. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade. Nesse contexto, estão compreendidas as pesquisas de satisfação e a avaliação continuada dos serviços públicos;
- VII. Promover a mediação e a conciliação: sempre que possível, entre o usuário e o órgão ou entidade na tentativa de solução conjunta à efetiva conclusão das manifestações apresentadas.

## 5- MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

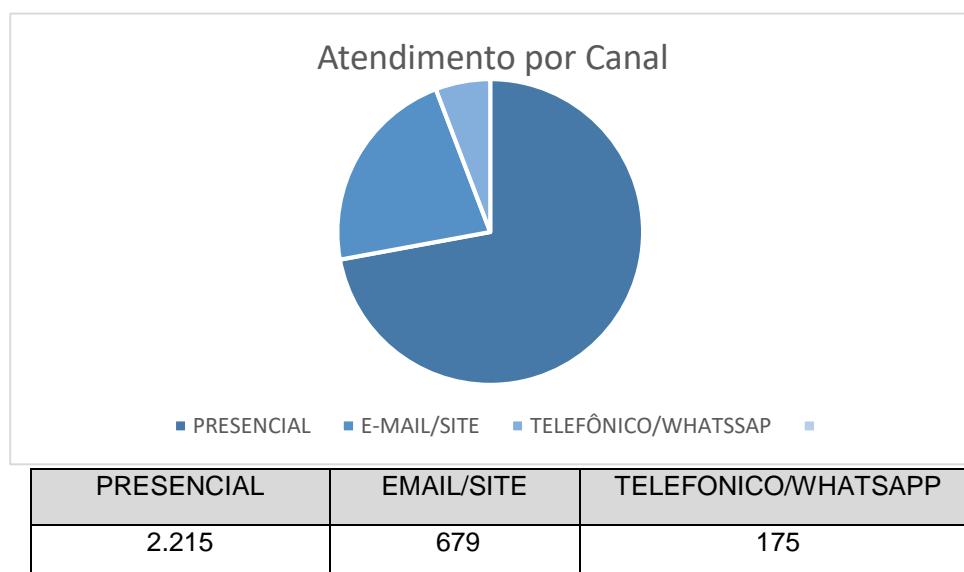
A Lei Nacional nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

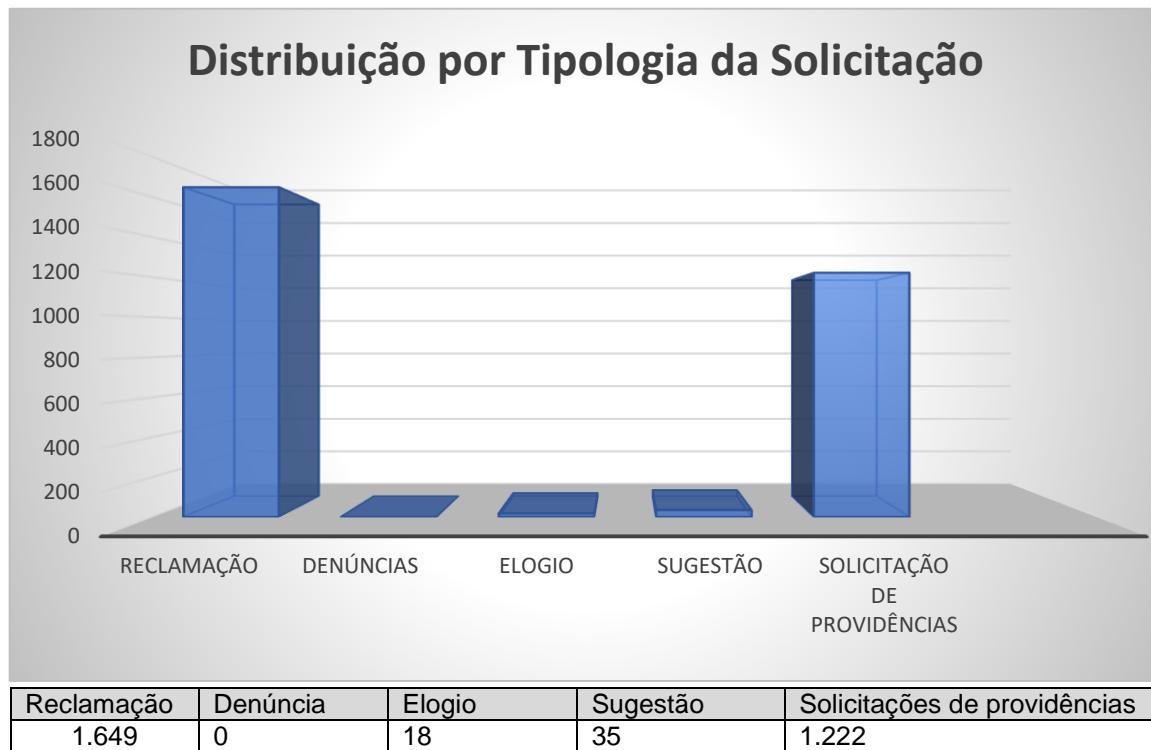
Já o Decreto nº 38.309 de 21 de maio de 2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública do estado da Paraíba, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Assim, são 5 os tipos de manifestação na PBprev:

1. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
2. Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
3. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
4. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
5. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Ao longo de 2024, a Ouvidoria da PBprev registrou dois mil, novecentos e vinte e quatro atendimentos, distribuídos da seguinte forma:





Durante o período analisado, constatou-se que a maior parte das demandas encaminhadas pelos usuários esteve concentrada em reclamações, com pedido de esclarecimentos acerca dos valores e descontos aplicados nos contracheques, especialmente relacionadas a consignações, contribuição previdenciária e imposto de renda.

Esse padrão de manifestações evidencia não apenas o interesse do público em compreender a composição de sua remuneração, mas também a necessidade de aperfeiçoar os instrumentos de comunicação e orientação disponibilizados pela instituição.

Nesse contexto, observa-se que a recorrência dessas dúvidas pode ser interpretada como um indicador importante para o aprimoramento dos canais de informação e dos processos de atendimento. Assim, torna-se relevante a adoção de um conjunto de ações estratégicas que contribuam para a redução de dúvidas repetitivas, o fortalecimento da transparência e o aumento da autonomia do segurado no acesso às informações.

## 6- AÇÕES

Importante destacar que a Ouvidoria, em conformidade com suas atribuições legais e institucionais, não exerce ingerência sobre as demais áreas da PBprev. Sua atuação consiste em acolher as manifestações, analisá-las preliminarmente e direcioná-las aos setores competentes, acompanhando o trâmite com o objetivo de garantir resposta adequada, tempestiva e conclusiva ao usuário.

Assim, a Ouvidoria atua como um canal de comunicação qualificado, sem caráter executivo ou deliberativo sobre os processos internos.

Por fim, vale destacar que todos os registros dos atendimentos são mantidos em confidencialidade e sigilo. Não havendo registro de reincidência do segurado quanto a mesma solicitação, a demanda é finalizada como plenamente atendida.

## 7-CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria, ao longo do período analisado, foram executadas com o imprescindível suporte das Diretorias, Coordenadorias, Gerências e demais setores desta Autarquia. A atuação integrada e colaborativa dessas unidades reafirma o compromisso institucional com a eficiência administrativa, a melhoria contínua dos serviços prestados e a observância dos princípios da transparência e da responsabilidade na gestão pública.

Registra-se, de forma especial, o agradecimento à Presidência da PBprev e às equipes técnicas das áreas envolvidas, cujo apoio permanente tem possibilitado o adequado encaminhamento das demandas e a adoção de medidas necessárias para a pronta resposta ao usuário. Tal parceria contribui significativamente para o fortalecimento da governança e para o aperfeiçoamento dos fluxos internos, repercutindo positivamente na qualidade do atendimento oferecido.

Ao final deste ciclo, depreendemos que a prática da escuta qualificada constitui elemento essencial para o aprimoramento institucional. Ao acolher manifestações, dúvidas e sugestões dos segurados e da sociedade, a Ouvidoria não apenas reduz distâncias e promove maior alinhamento entre Administração e usuário, como também identifica oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos da Autarquia.

A diversidade de temas tratados ao longo do período permitiu o enriquecimento técnico deste setor, ampliando sua compreensão sobre as diferentes áreas de atuação do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS. Como dito anteriormente, embora a Ouvidoria não detenha ingerência sobre as demais unidades, sua posição estratégica possibilita visão sistêmica dos serviços, tornando-a referência no fluxo de informações e no acompanhamento das demandas institucionais.

Diante do exposto, reafirma-se o compromisso desta Ouvidoria com a transparência, a ética, a mediação administrativa e a busca permanente pela excelência na prestação dos serviços públicos. Os resultados apresentados demonstram o empenho contínuo deste setor em promover uma relação cada vez mais qualificada, eficiente e humanizada entre a PBprev e seus usuários.

Maximiliano Leite Cavalcanti  
Ouví dor