

MANUAL DA OUVIDORIA



Governo do Estado da Paraíba – Paraíba Previdência (PBPREV). **Manual da Ouvidoria**. João Pessoa, Paraíba, 2025.

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

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)

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

CONSELHO FISCAL

(Biênio 2025/2026)

Representante da Controladoria-Geral do Estado - CGE

Titular John Kennedy Ferreira
Suplente Gleydson Farias Bronzeado

Representante dos servidores civis ativos

Membro Aurea Bustorff Feodrippe Quintão
Suplente Emanuel Lima Serrano

Representante dos servidores civis inativos

Membro Hélida Cavalcanti de Brito
Suplente Maria do Socorro Rafel Setimi

Representantes dos militares ativos

Membro Major Estácio Mariano e Oliveira Filho
Suplente Major Nilvan Alves Filho

Representantes dos militares inativos

Membro Cel. Ciro Santos
Suplente Major Hermes de Araújo Souza Filho

Representante da Secretaria de Estado da Fazenda

Membro Marialvo Laureano dos Santos Filho
Suplente Bruno Souza Frade

Representante da Procuradoria-Geral do Estado - PGE

Membro Paulo Márcio Soares Madruga
Suplente Felipe de Brito Lira Souto

Representante do Conselho de Administração da PBPREV

Membro Maria Zaira Chagas Guerra Pontes
Suplente Eduardo Faustino Almeida Diniz

SUMÁRIO

I.	APRESENTAÇÃO	07
II.	LEGISLAÇÃO APLICADA	08
III.	TERMOS E DEFINIÇÕES	08
IV.	CANAIS DE ATENDIMENTO	09
V.	FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES	10
VI.	PRAZO DE RESPOSTA	10
VII.	FLUXOGRAMA	11

1 – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da PBPrev é um espaço de diálogo entre a instituição e seus segurados, seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral. Por meio de variados canais de atendimento, as manifestações das partes interessadas são colhidas e respondidas, prezando-se sempre pela qualidade das informações.

Além disso, a Ouvidoria auxilia na melhoria da prestação de serviços, ao demonstrar as necessidades de quem utiliza os serviços da instituição.

Ademais, os pedidos de acesso à informação também são gerenciados pela Ouvidoria.

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 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 – CANAIS DE ATENDIMENTO

Para entrar em contato com a Ouvidoria da Paraíba Previdência, o cidadão pode:

- Registrar sua manifestação por meio do Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado da Paraíba [Link: <https://cidadao.ouvidoria.pb.gov.br/cadastro/66>];
- Comparecer pessoalmente à sede da Paraíba Previdência e preencher o formulário de manifestação;
- Submeter sua manifestação ou solicitação via e-mail, utilizando o endereço eletrônico indicado no respectivo site
- Ligar para o telefone disponível, dentro do horário de atendimento informado no site institucional

ATENDIMENTO	
E-MAIL	atendimento@pbprev365.pb.gov.br
SITE	http://pbprev.pb.gov.br
WHATSAPP	(83) 98130 - 8505
TELEFONE	(83) 2107-1100
OUVIDORIA	
DISQUE OUVIDORIA	(83) 3090-1632
E-MAIL	ouvidoria@pbprev.pb.gov.br

5 – ATRIBUIÇÕES

A ouvidoria é uma importante ferramenta de gestão, permitindo que, por meio das manifestações dos cidadãos seja possível monitorar e avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados. As informações recebidas pela ouvidoria também podem direcionar o planejamento de projetos e a formulação de políticas públicas. Essas manifestações também contribuem para o aprimoramento do atendimento às necessidades da sociedade. A ouvidoria desempenha as seguintes funções:

- a) Esclarecer o cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento do sistema previdenciário e da Alagoas Previdência, além das ações desenvolvidas e outras informações administrativas de interesse público;

- b) Receber e processar denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios;
- c) Encaminhar as demandas aos setores ou unidades competentes;
- d) Manter os cidadãos informados sobre o andamento de suas solicitações;
- e) Coletar e mapear informações que possam subsidiar políticas e ações de comunicação e gestão, com o objetivo de implementar soluções mais adequadas às necessidades da sociedade;
- f) Sugerir aos órgãos do Poder Executivo do Estado a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais que visem à melhoria dos serviços prestados à população.

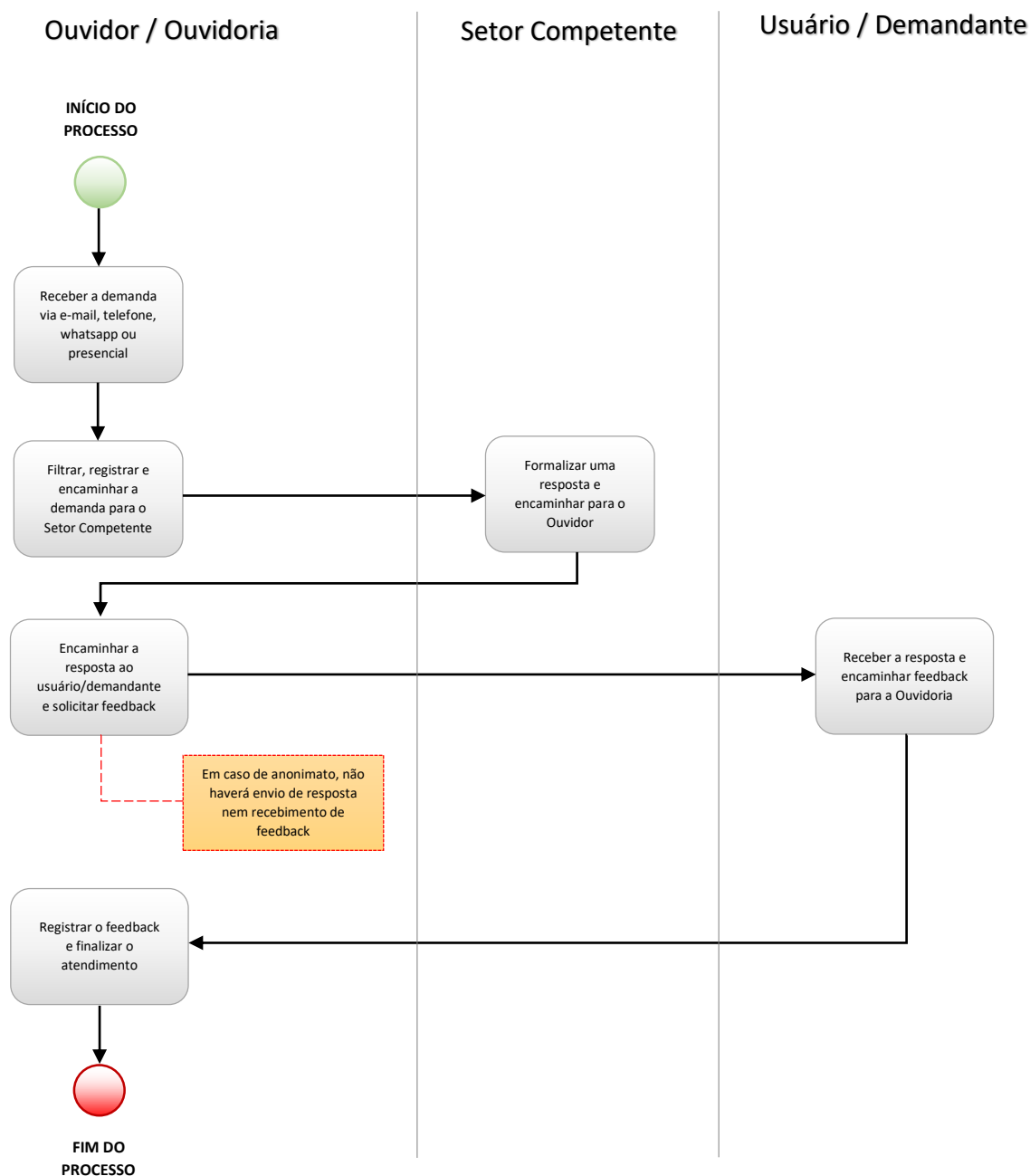
6 – FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

- a) **RECEBIMENTO** – As manifestações podem ser recebidas nas seguintes formas: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências ou sugestão. O conteúdo da manifestação deve ser apresentado de maneira clara e objetiva;
- b) **ANÁLISE** – A ouvidoria realiza a análise inicial da manifestação, verificando a necessidade de preservar o sigilo dos dados do manifestante. Em seguida, identifica o setor, órgão ou entidade responsável para o encaminhamento;
- c) **ENCAMINHAMENTO** – Se a manifestação contiver informações suficientes, será encaminhada ao setor, ou movimentada ao órgão ou entidade competente, junto com uma notificação sobre o prazo de resposta à demanda;
- d) **ACOMPANHAMENTO** – A ouvidoria acompanhará o andamento de toda a manifestação, garantindo que a resposta seja fornecida dentro do prazo estipulado;
- e) **RESPOSTA AO MANIFESTANTE** – A resposta final ao cidadão será elaborada pela ouvidoria após a conclusão de todas as diligências possíveis, assegurando que a análise tenha sido completa, dentro do prazo estipulado;
- f) **ENCERRAMENTO** – A manifestação será considerada encerrada somente após o envio de uma resposta satisfatória. Vale destacar que uma resposta satisfatória não implica necessariamente o atendimento ao pedido do cidadão, mas sim uma resposta clara, fundamentada e completa.

7 – PRAZO DE RESPOSTA

Os prazos estipulados legalmente previstos para conclusão das demandas de ouvidoria são de 10 dias úteis.

8 – FLUXOGRAMA



Fredrico A. Cavalcanti Bernardo

**FREDERICO AUGUSTO
CAVALCANTI BERNARDO**
Diretor Administrativo e Financeiro

Paulo Wanderley Camara

PAULO WANDERLEY CAMARA
Procurador

José Antônio Coêlho Cavalcanti

**JOSÉ ANTÔNIO COÊLHO
CAVALCANTI**
Presidente PBPREV