



**AUTARQUIA MUNICIPAL CRIADA PELA LEI  
COMPLEMENTAR Nº02, DE 30/11/2015**

Endereço: Avenida Nossa Senhora Aparecida Nº.: 31 – Centro  
Brazópolis/MG - CEP 37530-000 – Tel.: (35)3641-1018

**PORTARIA BRAZPREV Nº 113 / 2023**



**“INSTITUI E ORGANIZA O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA NO INSTITUTO DE  
PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE  
BRAZÓPOLIS/MG – BRAZPREV”**

O DIRETOR PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BRAZÓPOLIS MG BRAZPREV, no uso de suas atribuições, de acordo com o capítulo V, Subseção I, Art. 33. inciso VII e XX da Lei Complementar 02 de 30 de novembro de 2015,

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Criar o serviço de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Brazópolis – BRAZPREV, com o objetivo de oferecer aos segurados e cidadãos o atendimento com qualidade e eficiência, valorizando ações norteadas numa visão mais participativa na gestão do instituto.

**Art. 2º.** A Ouvidoria tem como principal finalidade receber e examinar as manifestações referentes aos procedimentos e ações dos gestores, servidores e conselheiros dos diversos setores do BRAZPREV, no intuito de ser um agente vigilante quanto às necessidades de identificação de possíveis inadequações de estrutura ou de comportamento profissional, indicando e recomendando as modificações, adaptações e aperfeiçoamentos da estrutura e das normas e planos de ação, com vistas alcançar sempre a excelência na prestação dos serviços aos segurados e cidadãos.

**Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria do Instituto BRAZPREV:**

**I** – Gerenciar ações estratégicas, surgidas da análise das postulações advindas da sociedade e dos segurados, na identificação das principais demandas e das maiores dificuldades, propiciando o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo Instituto BRAZPREV;

**II** – Orientar os interessados quanto aos encaminhamentos e tramitação de suas manifestações;

**III** – Receber e atender com ética e urbanidade os servidores, proporcionando acessibilidade, humanizando os serviços e preservando os direitos de todos;

**IV** – Agir de forma a possibilitar a participação dos servidores, dos aposentados e dos pensionistas na gestão pública do Instituto BRAZPREV;

**V** – Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

**VI** – Solucionar pendências e agir de maneira positiva com a população e os segurados do BRAZPREV, sendo responsável por receber e responder às reclamações, sugestões, denúncias e elogios vindos da sociedade;



## AUTARQUIA MUNICIPAL CRIADA PELA LEI COMPLEMENTAR Nº02, DE 30/11/2015

Endereço: Avenida Nossa Senhora Aparecida Nº.: 31 – Centro  
Brazópolis/MG - CEP 37530-000 – Tel.: (35)3641-1018

**VII** – Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas recebidas e tramitadas pela ouvidoria;

**VIII** – Preparar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela ouvidoria;

**IX** – Apresentar diagnósticos, relatórios técnicos gerenciais e/ou informações consolidadas para subsidiar a formulação de ações de melhoria dos serviços prestados pelo Instituto BRAZPREV;

**X** – Proporcionar maior transparência dos processos e da atuação administrativa, visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo Instituto BRAZPREV;

**XI** – Elaborar estudos e realizar pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Instituto BRAZPREV;

**XII** – Propor e desenvolver ações de caráter preventivo, visando evitar repetições de erros e/ou persistência de arranjos com possibilidades de causar falhas nos processos.

**Art. 4º.** Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do Instituto BRAZPREV deverão ser realizados por servidor designado pelo Diretor Presidente, mediante ato administrativo específico, sendo denominado de Ouvidor.

§ 1º. O Ouvidor deverá estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, sob a forma de pós-atendimento, possuindo liberdade em agir nas atribuições que lhe são correlatas com independência, diligência e imparcialidade.

§ 2º. O Ouvidor deve ter um perfil colaborativo, paciente e empático no trato com o público, sendo conhecedor dos serviços prestados pelo Instituto BRAZPREV, agindo com equilíbrio emocional e tenacidade aos princípios da gestão pública.

**Art. 5º.** Todos os servidores que compõem a estrutura administrativa do Instituto BRAZPREV deverão colaborar para o bom funcionamento da Ouvidoria, facilitando sempre que necessário seu acesso a serviços, informações e servidores.

**Art. 6º.** Fica estabelecido o prazo máximo de 15(quinze) dias úteis a contar da data da solicitação, feita por escrito pelo Ouvidor, para que os setores que compõem o BRAZPREV apresentem as respostas e os resultados das apurações e medidas tomadas ao Ouvidor, que responderá diretamente ao usuário titular da reclamação.

**Parágrafo único.** O prazo inicial de 15(quinze) dias uteis poderá ser estendido, por igual período, mediante pedido formal e por decisão do Ouvidor, em razão da natureza e grau de complexidade da solicitação.

**Art. 7º.** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Instituto BRAZPREV de Brazópolis, em 19 de Abril de 2023.

