



**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.

