

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO****Assessoria Técnica**

Viaduto do Chá, 15, 10º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone: (11) 3113-8234

PROCESSO 6067.2021/0003128-6

Termo CGM/AT Nº 044554579

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE CGM E IPREM Nº. 01/2021/CGMSP

PROCESSO: 6067.2021/0003128-6

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA CELEBRADO ENTRE A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, por meio da CONTROLADORIA GERAL E O IPREM – Instituto de Previdência Municipal de São Paulo, objetivando o intercâmbio, integração técnica por meio de assessoria, consultoria, elaboração de estudos e pesquisas.

A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, por meio da **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – CGM** inscrita no CNPJ sob o nº 29.599.947/0001-00, com sede no Viaduto do Chá, 15 – 10º andar, por seu representante legal Dr. Daniel Gustavo Falcão Pimentel dos Reis, Controlador Geral **firma o presente instrumento com o IPREM – INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**, inscrito no CNPJ 47.109.087/0001-01 neste ato representada pela Dra. Márcia Regina Ungarete, Superintendente, ajustam o presente Termo de Cooperação Técnica obedecendo aos termos da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com atualizações posteriores; Lei Federal 13.460/2017, Decreto 58.426/2018 que regulamenta a Política de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal; e demais normas pertinentes, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Pelo presente Termo de Cooperação Técnica, a **CONTROLADORIA** e **IPREM** se comprometem a apoiar a criação de **Ouidoria Setorial do IPREM**, desenvolver estudos quanto à possibilidade de compartilhamento e cooperação técnica, que permitam executar trabalhos técnicos, pesquisas, programas, projetos, cursos e eventos bem como a participação conjunta em atividades relativas a assuntos de interesse público, visando aprofundar e aprimorar a qualidade do acompanhamento do processo, bem como o aperfeiçoamento técnico dos trabalhos no âmbito de suas competências, especialmente no que se refere a atuação das ações de **Ouidoria**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA ADMINISTRAÇÃO E EXECUÇÃO

2.1. Para gerenciar a execução das atividades decorrentes deste Termo de Cooperação Técnica, os partícipes designarão representantes, os quais terão as atribuições de administrar a execução dos trabalhos, levando as propostas sugeridas para decisão das devidas esferas de competências, sendo os Ouidores os respectivos pontos focais.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS RESPONSABILIDADES DOS PARTÍCIPES

3.1 Para o alcance do objetivo de que cuida a Cláusula Primeira, a **CONTROLADORIA por meio da OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO** elaborará propostas de realização de atividades das ações de Ouvidoria do IPREM, com a devida apreciação do Superintendente, definindo conjuntamente a melhor forma de realização.

3.2 A partir da assinatura do presente instrumento, os signatários disponibilizarão por todos os meios de que dispõem, todas as informações pertinentes ao campo de atuação das mesmas, fornecendo, para tanto, os meios disponíveis de execução do presente Termo.

3.3 O Presente Termo de Cooperação Técnica é firmado sem ônus para as partes.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1 O presente Termo de Cooperação Técnica tem a vigência de 1 (um) ano e será prorrogado por um período de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, ao término do qual se extinguirá de pleno direito, podendo, entretanto, ser prorrogado havendo anuência expressa dos partícipes.

4.2 Este Termo de Cooperação Técnica poderá ser alterado ou rescindido em comum acordo entre os partícipes através de, respectivamente, termo de aditamento ou termo de encerramento.

CLÁUSULA QUINTA - DOS TERMOS DE CONVÊNIO ESPECÍFICO OU CONTRATO

5.1 Qualquer formação de vínculo, com estipulação de obrigações recíprocas, especialmente as de caráter oneroso, será objeto de Termo Aditivo ou de Contrato próprio, ou, se for o caso, Termo de Convênio Específico, os quais serão processados em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 8.666/93, com suas modificações posteriores, e demais legislações pertinentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

6.1 As controvérsias surgidas durante a execução do presente Termo de Cooperação Técnica serão dirimidas pela Procuradoria Geral do Município por todos os meios consensuais admitidos em direito nos termos do art. 2º, I, cc 6º da Lei 17.324/2020, sem prejuízo e com a colaboração de negociações diretas entre representantes dos partícipes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 Os elementos do presente Termo serão integrados nas bases de dados a serem disponibilizados por meio do Portal da Transparência e Dados Abertos da Prefeitura Municipal de São Paulo, em atenção ao princípio da publicidade e à cultura da transparência na gestão pública, nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei de proteção de Dados Pessoais e respectivas regulamentações municipais.

CLÁUSULA OITAVA

8. Publique-se para que surta os devidos efeitos legais.

ANEXO ÚNICO PLANO DE TRABALHO DAS AÇÕES DE OUVIDORIA SETORIAL

As ações de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, criada pelo Decreto 58.426/2018 que estabelece a política de defesa do usuário do serviço público, constituem parte integrante do sistema de ouvidorias conforme atribuição prevista no Decreto 59.496/2020, tendo por objetivo agilizar a tramitação e encaminhamentos das manifestações dos usuários dos serviços públicos e a melhoria contínua da prestação de serviços.

Art. 1 O presente Termo tem por objeto a implantação de Ouvidoria Setorial do IPREM em observância ao Decreto 58.426/2018 que estabeleceu a política de defesa do usuário em âmbito municipal.

§1º O Plano de Trabalho, com duração de 1 (um) ano a partir da assinatura, se desenvolverá em três etapas, a saber, capacitação pela CGM, implementação da ouvidoria e consolidação por meio da divulgação do primeiro relatório trimestral, sem prejuízo das disposições do art. 18 do presente Termo.

§2º A implementação da ouvidoria do IPREM se constitui na meta a ser atingida, inserindo-a na rede de ouvidorias setoriais do município, incidindo os índices de integridade e boas práticas aferidos pela Controladoria Geral.

Art. 2 O responsável pelas ações de Ouvidoria terá, preferencialmente, nível de escolaridade superior, com experiência em ouvidoria, atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§1º O servidor deverá estar lotado na respectiva unidade, sendo indicado e designado pelo gabinete, através de publicação de portaria própria para desempenhar as atividades previstas no presente Termo.

§2º Pela Controladoria Geral está designada a Ouvidora Geral, Maria Lumena Balaben Sampaio, RF 754.335-2 e pelo IPREM, o Sr. Rodrigo Pereira de Mattos, RF: 856.941-0.

Art. 3. Cabe aos responsáveis pelas ações de Ouvidoria:

I – Ao receber as demandas atribuídas verificar a pertinência, analisando as razões, justificativas, condições de admissibilidade e dando o encaminhamento necessário;

II - Acompanhar a tramitação das demandas, respondendo ao usuário, indicando a solução dada pelas autoridades ou o encaminhamento às áreas competentes;

III – Prezar pela melhoria da qualidade dos serviços, não descuidando de cobrar as respostas às solicitações dos usuários;

IV - Desenvolver articulação junto unidades do seu respectivo órgão, a fim de que as demandas apresentadas sejam adequadamente examinadas, atendidas, encaminhadas ou respondidas.

Art. 4. Todas as demandas recebidas pelos responsáveis pelas ações de ouvidoria do IPREM serão registradas em sistema informatizado, para posterior análise, consolidação de dados e emissão de relatórios, compartilhando com a Ouvidoria Geral, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD e Decreto 59.767/2020 que a regulamentou em âmbito municipal.

Art. 5. O exercício das atribuições dos servidores previstas neste Termo não substituirá, alterará, restringirá ou eliminará o exercício das atribuições e competências estabelecidas por lei, decreto ou regulamento às Unidades a que estiverem ligadas da Administração.

Art. 6. A Ouvidoria Geral prestará apoio técnico necessário à realização das atividades concernentes às ações de ouvidoria mediante o oferecimento de treinamento, reuniões técnicas mensais, compartilhamento de informações de boas práticas, alinhamento de procedimentos, articulação com ouvidorias públicas e privadas, realização de eventos temáticos, entre outras atividades.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 7. A Ouvidoria Geral e os responsáveis pelas ações de Ouvidoria do IPREM responderão pela integridade, confidencialidade e segurança dos dados recebidos sob seus cuidados, bem como em relação aos princípios regentes da Administração Pública.

Art. 8. É obrigação da Ouvidoria Geral e dos responsáveis pelas ações de Ouvidoria resguardar o sigilo da identidade dos cidadãos e demais informações sigilosas nos termos do XIX do art. 2º do Decreto 58.426/2018 e determinações advindas do Encarregado dos Dados em âmbito municipal nos termos do Decreto 59.767/2020.

Art. 9. Cabe às signatárias efetuar o cadastramento dos servidores atuantes nas ações de Ouvidoria, assim como criar e administrar o perfil ante os sistemas de recepção, encaminhamento e acompanhamento das demandas.

Parágrafo único: Caso o IPREM disponha de sistema informatizado próprio para execução de ações de Ouvidoria, poderão ser desenvolvidos mecanismos de integração com a Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo da integridade, confidencialidade e rastreamento das informações.

Art.10. As respostas fornecidas pela ouvidoria do IPREM à Ouvidoria Geral são de sua responsabilidade, podendo ser informadas aos usuários sem modificação em sua essência.

Art.11. A Ouvidoria Geral poderá cientificar às demais unidades de controle interno da Controladoria Geral, acompanhada da documentação eventualmente relacionada às denúncias ou reclamações apresentadas acerca do que foi asseverado, levantado e concluído.

RELATÓRIOS E COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Art. 12. A Ouvidoria Geral, com base no banco de dados, objetivando subsidiar os mecanismos de controle, deverá elaborar e publicar relatório de suas atividades anual e trimestralmente, incluindo os dados da ouvidoria do IPREM.

Art. 13. Deverá constar nos relatórios das ações de ouvidoria setorial, no mínimo:

I - o número absoluto de manifestações recebidas;

II - os motivos (tema, assunto, serviço) das manifestações;

III –as maiores variações com a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas e/ou recomendações apresentadas.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município deverá manter em sua base de dados um controle de pendências, bem como indicadores de tempo e qualidade quanto às respostas de cada órgão, dividido por natureza do serviço público e área temática, de modo a instruir os mecanismos de controle quando necessário e subsidiar a inclusão de providências no planejamento das unidades.

DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art.15. As manifestações que se caracterizarem como pedido de informação da administração pública, nos termos da Lei 12.527/11 e decretos regulamentadores, serão registradas no sistema e-Sic na modalidade eletrônica, carta ou presencialmente, em sistema específico ou em campo eletrônico exclusivo.

Art.16.A Ouvidoria do IPREM poderá se constituir como ponto focal das respostas aos pedidos de informação pública, ou apoiar o servidor designado para essa função.

DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Art. 17. A análise das demandas que indique relevância e expressividade poderá ser tratada coletivamente, assim como aqueles que apresentarem indícios de controvérsias interpessoais, potencial judicialização, entre outras circunstâncias que permitam a mediação e/ou conciliação, podendo ser enviadas para a apreciação de Coordenadoria de Defesa do Usuário.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.18. O presente Plano de Trabalho será objeto de revisão anual pelas signatárias, ou extraordinariamente se houver manifestação de uma das partes diante de assuntos de relevância e expressividade.

Daniel Gustavo Falcão Pimentel dos Reis
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO DE SÃO PAULO

Márcia Regina Ungarete
IPREM – INSTITUTO DE PREVIDENCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Falcão, Controlador(a) Geral do Município**, em 24/05/2021, às 11:33, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Regina Ungarete, Superintendente**, em 24/05/2021, às 16:56, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **044554579** e o código CRC **385AF851**.