



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

#### Setor de Assessoria Técnica

Rua Libero Badaró, 190, 12º Andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01008-000

Telefone: 2224-7500

**PROCESSO 6310.2023/0003007-0**

**Termo IPREM/SUP/ATP/ASSTEC Nº 089499658**

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE CGM E IPREM Nº. 01/2023/IPREM**

***TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA CELEBRADO ENTRE A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, por meio da CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, 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/ME, 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/MF, sob o nº 47.109.087/0001-01, neste ato, representado por Márcia Regina Ungarete, Superintendente, ajustam o presente Termo de Cooperação Técnica, obedecendo aos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e Decreto nº 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 **Ouvidoria 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 Ouvidoria**.

#### **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

Ouvidores os respectivos pontos focais.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS RESPONSABILIDADES DOS PARTICÍPES**

**3.1** Para o alcance do objetivo de que cuida a Cláusula Primeira, a **CONTROLADORIA** por meio da **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO** elaborará propostas de realização de atividades das ações de Ouvidoria do IPREM, com a devida apreciação da 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 delas, 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 14.133, de 2021, 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 nº 17.324/2020, sem prejuízo e com a colaboração de negociações diretas entre representantes dos partícipes.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

**7.1** Os signatários, nos termos dos artigos 6º, 7º e 11, inciso II, §§1º, 2º e 3º, bem como dos artigos 23, 25, 26 e 27, da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e todas as demais leis, normas e regulamentos internos e externos aplicáveis sobre a matéria, se obrigam a:

I. Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

II. Utilizar os dados passíveis de acesso, nos termos deste Protocolo de Intenções, somente nas atividades que, em virtude de lei, lhes compete exercer, não podendo, de qualquer forma, direta ou indiretamente, dar conhecimento a terceiros não autorizados das informações, compartilhadas entre si ou geradas no âmbito deste instrumento;

III. Monitorar a utilização dos dados compartilhados, devendo informar eventuais violações e/ou incidentes que impliquem violação ou risco de violação de dados pessoais, tão logo tenham ocorrido;

IV. Quando da utilização de dados pessoais sensíveis, compete ao partícipe que os acessar

efetuar o devido tratamento, nos termos do art. 6º da LGPD;

V. Em nenhuma hipótese ocorrerá transferência da propriedade ou controle dos dados pessoais utilizados pelos partícipes por força deste Protocolo de Intenções, sendo vedado o compartilhamento ou a comercialização de quaisquer elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento desses dados;

VI. Os partícipes excluirão, mediante solicitação, os dados pessoais retidos em seus registros;

VII. Os partícipes deverão, quando da extinção do vínculo decorrente deste Protocolo de Intenções, realizar a exclusão definitiva dos dados pessoais compartilhados em razão das finalidades pactuadas neste instrumento, com exceção daqueles que se fizerem necessários para cumprimento de obrigação legal;

VIII. Os responsáveis pela divulgação de informações indevidas, após formalmente identificados, responderão pelos danos que causarem, sem prejuízo das sanções criminais e administrativas aplicáveis;

IX. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste instrumento, os partícipes se responsabilizam por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

X. Toda e qualquer divulgação relacionada ao presente Protocolo de Intenções somente será feita se consoante com o interesse público, ficando vedada a utilização de nomes, símbolos ou imagens que, de alguma forma, descaracterizem esse interesse.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**8.1** 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.

**8.2** *Para a execução deste ajuste, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.*

## **CLÁUSULA NONA**

**9.1** 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 nº 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 nº 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 nº 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, a servidora Maria Lenalda dos Santos Silva, RF 858.886-4.

**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 nº 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 nº

58.426/2018 e determinações advindas do Encarregado dos Dados em âmbito municipal nos termos do Decreto nº 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**



**Marcia Regina Ungarete**  
**Superintendente**  
Em 06/11/2023, às 12:35.



**Daniel Falcão**  
**Controlador(a) Geral do Município**  
Em 10/11/2023, às 16:48.

---

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **089499658** e o código CRC **D8B41579**.

---