



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**

**Município: São Paulo**

**TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO, POR INTERMÉDIO DE SEU OUVIDOR E A PREFEITURA DO MUNICÍPIO SÃO PAULO, REPRESENTADA PELO CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO, VISANDO COLABORAÇÃO NA FACILITAÇÃO DA TRAMITAÇÃO, RESPOSTA E SOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS, COM A RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.**

A Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, neste ato representada pelo seu Ouvidor e a Prefeitura do Município de São Paulo, representada pelo Controlador Geral do Município, com base nos dispositivos constitucionais e legais vigentes;

**Considerando** que a Constituição Federal estabelece que *“todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

*geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (CF, art. 5º, inc. XXXIII);*

**Considerando** que a Constituição Federal dispõe que *“a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente (...) as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços”* (art. 37, § 3º, inc. I);

**Considerando** que as Ouvidorias estão sendo criadas com o objetivo de fortalecer a cidadania e elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelos Órgãos Públicos;

**Considerando** que ingressam, diariamente, inúmeras manifestações de cidadãos envolvendo os Municípios do Estado de São Paulo que, na maioria dos casos, são administrativas e poderiam ser facilmente respondidas, com a prestação ou correção de uma informação, por exemplo;

**Considerando** que a Lei Complementar Estadual nº 1.127/2010, em seu art. 7º estabeleceu que *“as reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

*informação e sugestões apresentadas à Ouvidoria do Ministério Público que se refiram, integral ou parcialmente, a outros órgãos públicos serão, sempre que possível, a eles encaminhados para conhecimento e a tomada das providências pertinentes”;*

**Considerando** que a Ouvidoria garante o mais amplo acesso, por diversos canais de contatos e assume o dever de se colocar ao lado do cidadão buscando a melhoria dos serviços públicos prestados, além de assegurar uma resposta formal e adequada;

**Considerando** que a ausência de Ouvidoria no Município ou a inexistência de contato desta com a Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo acarreta o encaminhamento da manifestação administrativa do cidadão ao Órgão de Execução da Instituição, resultando na instauração de procedimentos judiciais e extrajudiciais desnecessários;

**Considerando** a necessidade de disponibilizar ao cidadão canais de contato diversos, a fim de ampliar o atendimento a todos, independentemente de condição socioeconômica ou grau de escolaridade;

**Considerando** a importância da resolutividade imediata das questões envolvendo a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

Municipalidade e o cidadão, de forma simples e direta, sem impor a este qualquer ônus desnecessário;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

**Cláusula primeira**

**Do Objeto**

O presente **Termo de Cooperação Técnica** tem por escopo agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações atinentes ao Município encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, de forma a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, assim, o exercício da cidadania e a democracia deliberativa.

**Cláusula segunda**

**Das Atribuições**

Para a execução do presente **Termo de Cooperação Técnica**, os partícipes, dentro de suas competências e limites orçamentários, assumem de forma conjunta as seguintes atribuições:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

I – Manter OUVIDORIA em atividade, com funcionário capacitado para o desempenho da função e independência para decidir;

II – Informar e manter informado no *site*, no mínimo, endereço, telefone e *e-mail*, para que o cidadão possa encaminhar suas manifestações;

III – A Prefeitura do Município de São Paulo manterá um canal de comunicação com a Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo, fornecendo endereço, *e-mail* e telefone, para que possa recepcionar as manifestações administrativas dos cidadãos que ingressam no Ministério Público de São Paulo, dando a elas tratamento adequado, resposta e eventual solução no prazo de 15 dias.

IV – Dotar o funcionário responsável pela Ouvidoria de poderes para defender os interesses do cidadão perante as unidades administrativas da Prefeitura, a fim de prestar um atendimento apropriado e tempestivo;

V – Recebida a manifestação, a Ouvidoria da Prefeitura do Município de São Paulo a encaminhará ao setor com atribuições para que seja dado seguimento, comunicando o cidadão do envio e se absterá de apresentar justificativa genérica para não dar andamento a ela;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

VI – A resposta ao cidadão deverá ser enviada com cópia à Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo e à Associação Paulista de Municípios (APM), sendo obrigatório constar o número de registro (Ficha de Atendimento no MPSP) fornecido e um breve relato das providências adotadas;

VII – Nas hipóteses em que o cidadão solicitar sigilo de seus dados pessoais, a Ouvidoria da Prefeitura do Município de São Paulo se responsabilizará por seu armazenamento e não divulgação;

**Cláusula terceira**

**Da Vigência**

Este instrumento vigorará por prazo indeterminado e será revogado pela vontade das partes ou pelo descumprimento de suas cláusulas.

**Cláusula quarta**

**Dos Recursos**

Não haverá transferência de recursos financeiros entre os partícipes, devendo cada qual arcar com o ônus administrativo e financeiro das obrigações assumidas neste Termo de Cooperação Técnica, sem prejuízo da obtenção de apoio ou patrocínio de outras entidades privadas ou públicas, nos termos da lei.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

**Cláusula quinta**

**Da Denúncia**

Os partícipes poderão promover o distrato do presente ajuste a qualquer tempo, por mútuo consentimento ou pela iniciativa unilateral de um deles, mediante notificação do outro por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo único** - Os partícipes, adstritos às suas responsabilidades individuais, se comprometem a concluir as tarefas porventura pendentes, que tenha sido assumidas antes do distrato.

**Cláusula sexta**

**Das Alterações**

O presente ajuste poderá ser alterado de comum acordo pelos partícipes, mediante termo aditivo, vedada a transmutação do objeto pactuado.

**Cláusula sétima**

**Da Publicidade**

Das ações promocionais relacionadas ao objeto deste Termo de Cooperação Técnica deverá constar, obrigatoriamente, a participação dos órgãos signatários, vedada a divulgação de nomes, símbolos ou imagens que caracterizem



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA

promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do § 1º do art. 37 da Constituição Federal.

**Cláusula oitava**

**Do Foro**

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir as questões decorrentes da execução deste ajuste, que não puderem ser resolvidas de comum acordo entre os partícipes.

E, por assim estarem certos e ajustados, firmam o presente Termo de Cooperação Técnica em 03 (três) vias, de igual teor e forma.

São Paulo, 16 de março de 2021.

██████████ ██████████  
**ALVARO AUGUSTO FONSECA DE ARRUDA**

**= Procurador de Justiça =**

**- Ouvidor do MPSP -**

**DANIEL GUSTAVO FALCÃO PIMENTEL DOS REIS**

**= Controlador Geral do Município =**

**- São Paulo -**