



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO
OFÍCIO AO LEGISLATIVO

Ofício ATL SEI nº 042417188

Ref.: Ofício SGP-23 nº 0139/2021

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento RDS nº 188/2021, de autoria do Vereador Rubinho Nunes, encaminho a essa Presidência cópia da informação prestada pelo Hospital do Servidor Público Municipal a respeito do agendamento de consultas e exames.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

BRUNA BORGHETTI CAMARA FERREIRA ROSA

Chefe de Gabinete
Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Borghetti Camara Ferreira Rosa, Chefe de Gabinete**, em 17/05/2021, às 19:00, 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 **042417188** e o código
CRC **F46EFC96**.

fls. 7

Matéria DOCREC 282/2021. Documento digitalizado e autenticado por ANDERSON ROGERIO DE SOUZA, juntado ao RDS 188/2021 por Anderson Rogério de Souza. Sua validade pode ser conferida em
<https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=296323>.

AS 05
SILVIA CARVALHO C. SANCHES
Resp. Pela Gerência de Atendimento
RF: 8067-1 - HSPM

ENC: OFICIO-SGP23 nº 139/2021 - Camara Municipal SP - Presidente Milton Leite - Serviços prestados pela Central SP156 - marcação de consultas novas do HSPM

Silvia Carvalho de C. Sanches <ssanches@hspm.sp.gov.br>

Sex, 12/03/2021 07:17

Para: Silvia Carvalho de C. Sanches <ssanches@hspm.sp.gov.br>

De: Jorge Gustavo Pinna Rodrigues <jgrodrigues@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Enviado: quinta-feira, 11 de março de 2021 13:00

Para: Silvia Carvalho de C. Sanches <ssanches@hspm.sp.gov.br>; Joao Paschoal Pedote <jpedote@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; Lilian Pereira Da Silva <lilian.silva@brbpo.com.br>; Maria Luisa Lima Teixeira <mllteixeira@PREFEITURA.SP.GOV.BR>; SP156 - SMIT <sp156@PREFEITURA.SP.GOV.BR>

Cc: Denise Jacob dos Santos <djacobsantos@hspm.SP.GOV.BR>; Adriana Fernandes de Andrade <adriana_f15@hotmail.com>

Assunto: RES: OFICIO-SGP23 nº 139/2021 - Camara Municipal SP - Presidente Milton Leite - Serviços prestados pela Central SP156 - marcação de consultas novas do HSPM

Silvia, boa tarde.

Seguem esclarecimentos sobre os itens 1 e 3; sobre o item 5, entendemos que as respostas abaixo já atendem, haja vista que tudo e todas as tratativas se dão dentro dos sistemas integrados de atendimento à disposição. Além disso, haja vista que vocês estão recebendo com base em informações levantadas junto à SMIT, procuramos redigir o conteúdo seguindo esta lógica:

- 1) Por que o não atendimento no canal 156 e na Ouvidoria da Prefeitura não está acontecendo?

Em consulta à SMIT, responsável pelos canais SP156, fomos informados que o atendimento, tanto na célula do HSPM quanto na Ouvidoria Geral do Município (OGM), estão sendo prestados normalmente segundo os horários de atendimento estabelecidos: para o HSPM, os agendamentos de especialidades ocorrem de terça a sexta, das 7hs às 19hs; na OGM, o atendimento ocorre de segunda a sexta, das 7hs às 19hs.

No entanto, a alta procura por vagas no HSPM ou pelo atendimento na Ouvidoria (OGM) aumenta o fluxo de ligações recebidas, fazendo com que ocorra fila de espera e, no caso do HSPM, em alguns casos, a situação em que todos os atendentes estão ocupados. Porém, a demanda, bem como a distribuição de atendentes, é monitorada rigorosamente, no intuito de assegurar que estas situações não ocorram.

- 3) Com relação aos protocolos acima mencionados, qual o atual andamento deles? Quais providências foram tomadas? Quais serão tomadas? O que já foi ou será feito para melhorar o atendimento?

Em consulta à SMIT, foram feitas as análises sobre os 44 protocolos de atendimento citados no Ofício, apenas 5 foram direcionados ao atendimento humano. Nas 5 ligações direcionadas para o atendimento humano, identificamos que a cidadã informou em todos os atendimentos que desejava reclamar da falta de atendimento no serviço de HSPM para marcação de consulta mencionando que estava tentando o contato há semanas e que somente escutava a mensagem de que todos os atendentes estão ocupados. Esta insatisfação deveria ter sido registrada imediatamente por qualquer um dos operadores que realizaram o atendimento e, por isso, os agentes envolvidos foram reorientados com relação à forma de sondagem para identificar se trata-se de uma reclamação por falta de vagas ou por falta de contato junto a Central SP156.

Seguem abaixo os 5 protocolos direcionados ao atendimento humano, bem como o assunto tratado e status da ligação.

DATA/HORA	RE	OPERADOR	TELEFONE	PROTOCOLO	SKILL ENTRANTE	ASSUNTO	PROCEDENTE/IMPROCEDENTE	STATUS
10/02/2021 14:57	4384	MARCUS VINICIUS	(11) 2916-9092	20210062750989	TRIAGEM OUVIDORIAS	RECLAMAÇÃO - 156 - HSPM	PROCEDENTE	OPERADOR REALIZOU A TRANSFERÊNCIA INCORRETA
10/02/2021 15:11	3453	NATHALIA HERNANDES	(11) 2916-9092	20210062752133	TRIAGEM OUVIDORIAS	RECLAMAÇÃO - 156 - HSPM	PROCEDENTE	OPERADORA REALIZOU A TRANSFERÊNCIA INCORRETA
10/02/2021 15:14	4415	SERGIO ANDRE	(11) 2916-9092	20210062752329	OUVIDORIA SUS	RECLAMAÇÃO - 156 - HSPM	PROCEDENTE	OPERADOR REALIZOU A TRANSFERÊNCIA INDEVIDA
10/02/2021 15:29	4502	GEORGINA SANTOS	(11) 2916-9092	20210062753381	TRIAGEM OUVIDORIAS	RECLAMAÇÃO - 156 - HSPM	IMPROCEDENTE	LIGAÇÃO COM ERRO SISTÊMICO
10/02/2021 16:57	5198	ALESSANDRA DIAS	(11) 98230-3854	20210062759065	EDUCAÇÃO	MATERIAL E UNIFORME	PROCEDENTE	OPERADORA REALIZOU A TRANSFERÊNCIA INDEVIDA

Os demais protocolos são de contato junto à Central SP156, fornecidos pela URA (unidade de resposta audível) mas que não resultaram em atendimento humano. Para melhorar o atendimento prestado ao HSPM, SMIT informa que ampliou o quadro de operadores capacitados para atendimento dedicado a este serviço. Desde a ampliação realizada, já foi observada uma evolução no quadro de atendimentos prestados e, existindo ou não a vaga na especialidade disponível conforme grade horária, o servidor conseguirá o contato com o atendimento humano da Central SP156.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL****Superintendência**

Rua Castro Alves, nº 63/73, - Bairro Liberdade - São Paulo/SP - CEP 01532-000

Telefone: 3397-7717 e 3397-7844

Encaminhamento HSPM/SUPERINTEND Nº 042362327**Interessada:** Câmara Municipal de São Paulo / Vereador Rubinho Nunes.**Assunto:** Requerimento RDS nº 188/2021. Solicitação de informações a respeito do agendamento de consultas e exames no Hospital do Servidor Público Municipal.**PREF/CASA CIVIL/ATL II****Senhora Assessora Técnica e Legislativa****Maria Isabel Mascarenhas Dias,**

Em atenção ao solicitado por V. Sª. por meio do SEI nº 042266958, bem como em atendimento ao requerido no Ofício inicial, restituímos o presente para informar que submetemos o apontamento à apreciação e manifestação da Diretoria do Departamento Técnico competente, no âmbito desta Autarquia, que após consulta efetuada à Diretoria de Atendimento Telefônico e Virtual, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que é o Setor responsável pela **Central SP 156** da PMSP, esta nos prestou os devidos esclarecimentos sobre os questionamentos formulados pelo Vereador Rubinho Nunes, os quais seguem registrados no documento acostado sob o SEI nº 042362262, para conhecimento.

Esclarecemos que por conta do agravamento da pandemia da Covid-19 no Município de São Paulo, desde o dia 22 de março o agendamento de novas consultas no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) foi alterado. A medida segue as determinações da Portaria nº 124/2021, da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo.

O informativo sobre a suspensão das consultas presenciais e as especialidades que estão com atendimento pela central telefônica SP156 estão disponíveis nos links abaixo:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital_do_servidor_publico_municipal/noticias](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital_do_servidor_publico_municipal/noticias?p=310478)
[p=310478](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital_do_servidor_publico_municipal/noticias?p=310478)

http://bit.ly/HSPM_Consultas

Com relação ao questionamento sobre a Ouvidoria, informamos que todas as demandas protocoladas são encaminhadas às respectivas áreas técnicas para manifestação, com a finalidade de subsidiar a resposta aos interessados. A Ouvidoria encaminha relatório estatístico mensal aos respectivos Diretores de Departamento e à Superintendência desta Autarquia a fim de evidenciar de forma clara e objetiva as manifestações acolhidas no serviço. Tal prática reforça a importância dessa ferramenta de gestão que é contribuir para melhoria de nossos serviços, bem como fortalecer o elo entre o usuário e a Administração.

Por fim, apresentamos nossas escusas e colocamo-nos à disposição dessa Assessoria, para o que mais for preciso.

Atenciosamente,

FLÁVIA IVANA PALLINGER**Superintendente em Substituição****Hospital do Servidor Público Municipal**



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Ivana Pallinger, Superintendente Substituto**, em 14/04/2021, às 13:35, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

fls. 10



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **042362327** e o código CRC **C7317582**.

Referência: Processo nº 6010.2021/0000344-3

SEI nº 042362327

Matéria DOCREC 282/2021. Documento digitalizado e autenticado por ANDERSON ROGERIO DE SOUZA, juntado ao RDS 188/2021 por Anderson Rogério de Souza. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=296323>.