



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

Ofício ATL SEI nº 053508809

Ref.: Ofício SGP-23 nº 1087/2021

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento RDS nº 1260/2021, de autoria do Vereador Rubinho Nunes, encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia a respeito do funcionamento do aplicativo SP156.

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 05/11/2021, às 19:41, 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 **053508809** e o código
CRC **43630F89**.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA****Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos**

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

Telefone:

PROCESSO 6010.2021/0003033-5**Informação SMIT/CASP Nº 052811637**

São Paulo, 13 de outubro de 2021.

A/C SMIT-GAB**Prezado Sr. Chefe de Gabinete,**

Em atendimento ao disposto no Encaminhamento nº 052702208, esta Coordenadoria informa o que segue, em relação à situação relatada, de que o aplicativo SP156 "(...) *é incompleto e não exibe todas as informações. Quando tentam realizar uma pesquisa de um determinado protocolo, por vezes não exibe a resposta ou não exibe o endereço.*", esta Coordenadoria informa que monitora diuturnamente o funcionamento de seus canais e não tem encontrado problemas da natureza informada. Para que pudesse fornecer uma resposta melhor qualificada a estes pontos, seria importante esta Coordenadoria ter acesso aos protocolos. Por oportuno, reitera as informações fornecidas como resposta em 16/03 ao protocolo registrado junto à Ouvidoria Geral do Município (OGM), no qual era informado lentidão no portal SP156 de forma geral: a infraestrutura do portal SP156 é composta, atualmente, de 20 servidores integrados e 02 links de internet dedicados, com velocidade de 450mb cada um. Seu monitoramento é realizado por nossa equipe 24 horas por dia, 7 dias por semana, sempre buscando preservar a estabilidade do sistema e o pleno funcionamento do Portal SP156. Ainda assim, em algumas situações, em especial durante este período de pandemia, a procura pelos serviços excede o previsto, atingindo a capacidade máxima de uso simultâneo, já bastante robusta.

Já em relação aos demais questionamentos, esta Coordenadoria informa que:

1. POR QUAL MOTIVO A RESPOSTA DOS PROTOCOLOS ABERTOS NÃO FOI SATISFATÓRIA MUNÍCIPE? COMO É FEITO O ACOMPANHAMENTO DESSES PROTOCOLOS?

A resposta a protocolos abertos é de competência dos órgãos responsáveis pela prestação do serviço. Além disso, o acompanhamento de protocolos pode ser feito pelo canais SP156.

2. AS SECRETARIAS A QUE ME REFIRO TÊM CONHECIMENTO SOBRE O MAU FUNCIONAMENTO DO APLICATIVO 156L?

Esta Coordenadoria informa manter estreita parceria com as secretarias parceiras dos canais SP156, motivo pelo qual qualquer ocorrência de anormalidade é imediatamente comunicado para que as providências possam ser adotadas.

3. HÁ ALGUM ESTUDO/PLANO EM ANDAMENTO PARA SUA MELHORIA?

Já está em andamento processo licitatório que busca não somente aprimorar o funcionamento dos canais SP156 já existentes, como também implantar nova plataforma de atendimento, mais adequada às atuais necessidades da população e da municipalidade.

4. COMO O APLICATIVO FUNCIONA COM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DE CONSULTAS?

Da mesma forma que no portal SP156, após logado, o cidadão pode consultar o status de protocolos registrados, por meio do fornecimento do número.

5. O QUE É POSSÍVEL FAZER COM O APLICATIVO PARA QUE ELE FIQUE MELHOR?

Para além do processo licitatório já em aberto, conforme apresentado com resposta à pergunta 3, esta Coordenadoria conta com a participação da população, quando do registro de manifestações e sugestões e que contribuem para melhoria não somente do aplicativo, mas também dos demais canais que compõem a Solução de Atendimento SP156: central telefônica e portal de atendimento.

6. EXISTEM RELATÓRIOS DE CONFORMIDADE DO SISTEMA?

Tanto o aplicativo quanto o portal SP156 foram objetos da contratação vigente e se encontram em funcionamento desde o ano de 2016, quando eles foram devidamente homologados e colocados em produção.

7. EXISTEM REGISTROS DE MUNÍCIPIES RECLAMANDO DO SISTEMA? SE SIM, QUAIS ATIVIDADES FORAM TOMADAS?

Toda e qualquer manifestação da população, registradas pela OGM, contendo reclamações, sugestões e elogios são devidamente analisadas e, em especial no caso de reclamações, avaliadas quanto à possibilidade de resultarem em melhorias ao funcionamento dos canais de atendimento atuais.

Por fim, por se tratar de serviço essencial para registro das demandas da população junto à PMSP, seu funcionamento é contínuo, ininterrupto e as comprovações dos apontamentos realizados acima se apresentam pelo monitoramento rigoroso e permanente realizado pela equipe técnica desta Secretaria.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, Diretor(a) de Divisão Técnica**, em 13/10/2021, às 19:38, 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 **052811637** e o código
CRC **1961D4F5**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Chefe de Gabinete

Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: 2075-7280/7290/7255

PROCESSO 6010.2021/0003033-5

Encaminhamento SMIT/GAB/CHG Nº 053452558

São Paulo, 14 de Outubro de 2021.

À PREF/CASA CIVIL/ATL II

Senhor Assessor

Em atenção ao solicitado pela PREF/CASA CIVIL/ATL II 052644017, encaminho manifestação de SMIT/CASP 052811637, com as informações requeridas no ofício inicial, 052643824.

Atenciosamente,

George Augusto Rodrigues

Chefe de Gabinete

SMIT



Documento assinado eletronicamente por **George Augusto dos Santos Rodrigues, Chefe de Gabinete**, em 14/10/2021, às 19:13, 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 **053452558** e o código CRC **34E7C972**.