



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

Ofício ATL SEI nº 070110910

Ref.: Ofício SGP-23 nº 1282/2022

Senhor Presidente,

Reportando-me ao Ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento RDS nº 1059/2022, de autoria do Vereador Rubinho Nunes, restituo-lhe o presente instruído com cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e pela Secretaria Municipal da Fazenda (SF) a respeito do funcionamento do SAV (Serviço de Atendimento Virtual) e Portal 156, em especial para casos de alterações do IPTU.

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

STELLA VERZOLLA TANGERINO

Chefe de Gabinete

Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



Stella Verzolla Tangerino

Chefe de Gabinete

Em 08/09/2022, às 17:22.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **070110910** e o código CRC **4BDCDBC6**.

Matéria DOCREC 812/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=405158>.

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

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

Telefone: 11 2392-2055/2040

PROCESSO 6010.2022/0002602-0**Encaminhamento SMIT/CASP Nº 068571721**

São Paulo, 09 de agosto de 2022.

A/C SMIT-GAB,**Prezada Assessora,**

Em atendimento ao disposto no Encaminhamento SEI nº 068546496, trata o presente de Ofício SGP-23, de iniciativa do Vereador Rubinho Nunes (068482513), na qual é questionado a respeito de protocolo SAV e 3 protocolos registrados pelo canal SP156.

Preliminarmente, é importante posicionar que:

1. Segundo o Decreto nº [59.336](#), de 07 de abril de 2020, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), criada pela Lei nº [19.974](#), de 23 de agosto de 2018, é de responsabilidade desta Coordenadoria, dentro outras atribuições, a competência de:

II - coordenar o Sistema Integrado de Atendimento do Cidadão – SIAC;

III - articular e coordenar as ações, fluxos e procedimentos para aprimorar e otimizar os serviços de atendimento ao público da Prefeitura do Município de São Paulo, alinhando os canais de atendimento às diretrizes e aos padrões estabelecidos na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;

2. Pelo mesmo decreto, o SIAC é composto dos seguintes canais:

I - central de atendimento telefônico SP156;

II - portal eletrônico de atendimento ao cidadão SP156;

III - aplicativo de atendimento ao cidadão SP156;

IV - atendimento via chat SP156;

V - praças de atendimento das Subprefeituras;

VI – unidades do Descomplica SP;

VII - demais canais de atendimento ao cidadão integrados ao SP156.

3. Assim, é de competência desta Secretaria / Coordenadoria a coordenação dos canais de atendimento componentes do SIAC, isto é, a responsabilidade por assegurar que eles estejam devidamente articulados via plataforma de atendimento integrada, coordenando fluxos e procedimentos para aprimorar os serviços neles disponíveis, permitindo ao cidadão o registro rápido e objetivo de sua demanda;

4. No entanto, a competência pelo retorno, isto é, pela resposta definitiva fornecida a cada solicitante e disponibilizada para consulta do cidadão via canais SP156, é das secretarias que disponibilizam seus

serviços nestes canais;

fls. 3

5. Esta Coordenadoria é responsável pela plena operacionalização da plataforma disponível nos canais de atendimento SP156, chamada Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e que está integrada a outros sistemas de atendimento das demais secretarias, não sendo o caso da plataforma SAV.

Deste modo, esta Coordenadoria manifesta o que segue, sobre os seguintes questionamentos realizados no ofício supracitado:

Os órgãos supracitados têm conhecimento acerca da dificuldade de utilizar o SAV?

De acordo com o nº de protocolo citado, por qual razão ainda não houveram respostas?

Além do caso supracitado, existem quantos outros protocolos sem resposta?

Qual é o andamento do protocolo do SAV?

Esta Secretaria / Coordenadoria não é responsável pela operacionalização do SAV, motivo pelo qual não pode colaborar com a resposta a estas indagações.

Por que a reclamação feita pelo portal 156 não foi respondida?

Os protocolos informados foram registrados por meio do portal SP156. São protocolos registrados junto à Ouvidoria Geral do Município (OGM) e que foram encaminhados à Secretaria Municipal da Fazenda (SF), cujas respostas são de responsabilidade desta secretaria, conforme esclarecimentos prestados nos itens 3 e 4 acima. Em consulta aos protocolos, as informações obtidas foram:

- **28584292:** registrado em 12/05, foi finalizado por SF em 13/05 e indeferido, com a justificativa de estar em duplicidade com o protocolo 28584294.
- **28584294:** registrado em 12/05, foi finalizado por SF em 17/05 e indeferido, com a justificativa de que o processo 6017.2022/0014782-8 fora autuado em 21/03/2022, estando em tramitação com a área responsável. Além disso, SF informou que os processos administrativos, além do prazo inicial, poderiam sofrer dilação em virtude de desdobramento dentro do próprio processo.
- **28750974:** registrado em 14/06, foi finalizado por SF em 19/06 com informação de que o processo 6017.2022/0014782-8 fora autuado em 21/03, estando em tramitação com a área responsável. Além disso, SF informou que os processos administrativos, além do prazo inicial, poderiam sofrer dilação em virtude de desdobramento dentro do próprio processo. Por fim, informou que o protocolo 28584292 foi indeferido por duplicidade, uma vez que fora registrado, além dele, o protocolo 28584294 na mesma data e com o mesmo objeto, não sendo adequado dar andamento a ambos concomitantemente.

Desde já agradecemos e permanecemos à disposição.

Atenciosamente,



Jorge Gustavo Pinna Rodrigues

Coordenador(a) Geral

Em 09/08/2022, às 14:06.

fls. 4

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **068571721** e o código CRC **3F06472D**.

Matéria DOCREC 812/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=405158>.



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 6010.2022/0002602-0

Encaminhamento SMIT/GAB/CHG Nº 068660913

São Paulo, 09 de Agosto de 2022.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo/Vereador Rubinho Nunes.

ASSUNTO: Ofício SGP-23 nº 1282/2022 - Requerimento RDS nº 1059/2022. Solicitação de informações a respeito do funcionamento do SAV (Serviço de Atendimento Virtual) e Portal 156, em especial para casos de alterações do IPTU.

À PREF/CASA CIVIL/ATL II

Senhora Assessora

Em atenção ao solicitado PREF/CASA CIVIL/ATL II 068482579, encaminho manifestação de SMIT/CASP 068571721, com as considerações e informações requeridas.

Atenciosamente,



George Augusto dos Santos Rodrigues

Chefe de Gabinete

Em 10/08/2022, às 18:20.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **068660913** e o código CRC **50097678**.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA****Subsecretaria da Receita Municipal**

Praça do Patriarca, nº 69, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01002-010

Telefone: (11) 2873-7615

PROCESSO 6010.2022/0002602-0**Encaminhamento SF/SUREM Nº 068756428****SF/GAB****Senhor Chefe de Gabinete,**

Restituímos o presente, esclarecendo que os protocolos 28584292, 28584294 e 28750974, registrados por meio do portal SP156, foram encaminhados à SF e respondidos, conforme apontamentos da SMIT/CASP contidos no doc. SEI 068571721, que ora transcrevemos.

- **28584292:** registrado em 12/05, foi finalizado por SF em 13/05 e indeferido, com a justificativa de estar em duplicidade com o protocolo 28584294.
- **28584294:** registrado em 12/05, foi finalizado por SF em 17/05 e indeferido, com a justificativa de que o processo 6017.2022/0014782-8 fora autuado em 21/03/2022, estando em tramitação com a área responsável. Além disso, SF informou que os processos administrativos, além do prazo inicial, poderiam sofrer dilação em virtude de desdobramento dentro do próprio processo.
- **28750974:** registrado em 14/06, foi finalizado por SF em 19/06 com informação de que o processo 6017.2022/0014782-8 fora autuado em 21/03, estando em tramitação com a área responsável. Além disso, SF informou que os processos administrativos, além do prazo inicial, poderiam sofrer dilação em virtude de desdobramento dentro do próprio processo. Por fim, informou que o protocolo 28584292 foi indeferido por duplicidade, uma vez que fora registrado, além dele, o protocolo 28584294 na mesma data e com o mesmo objeto, não sendo adequado dar andamento a ambos concomitantemente.

Como informado nas respostas aos protocolos 28584294 e 28750974, a solicitação feita pelo munícipe por meio do SAV no dia 21/03/2022, contendo a Declaração de Atualização Cadastral – DAC 2022-000007747, gerou o processo SEI nº processo 6017.2022/0014782-8, que seguiu, como previsto no próprio sistema, diretamente para a área competente.

A reclamação do munícipe não parece versar sobre indisponibilidade do SAV ou algum problema técnico envolvendo o sistema, mas sobre a demora na análise da DAC 2022-000007747, na qual solicita a alteração do uso de imóvel (de comercial para residencial).

Nesse sentido, cumpre-nos esclarecer que os expedientes são distribuídos para análise respeitando-se a ordem de protocolo e eventuais priorizações de julgamento como a estipulada pelo artigo 2º da Lei Municipal nº 14.402, de 21 de maio de 2007.

Especificamente quanto ao processo SEI nº 6017.2022/0014782-8, verificamos que já foi analisado pela Divisão de Cadastros e Lançamentos Especiais – DICLE, tendo sido publicada a decisão no Diário Oficial do Município em 02/07/2022, pág.23.

Sobre eventual dificuldade na utilização do SAV, informamos que, além do Manual de Utilização do SAV disponível no link <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/?p=27171>, também é possível a utilização do canal de atendimento à distância, <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos-online?id=financas>, para que o contribuinte obtenha orientações gerais sem precisar deslocar-se até uma unidade de atendimento.

Sendo o que tínhamos a informar, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos

que se façam necessários.

fls. 7

Atenciosamente,



Thiago Rubio Salvioni
Subsecretário

Em 11/08/2022, às 09:28.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **068756428** e o código CRC **3D6F4CE2**.

Matéria DOCREC 812/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriDocumento?plD=405158>.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Gabinete do Secretário

Praça do Patriarca, 59, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01002-010

Telefone: +551131139442

PROCESSO 6010.2022/0002602-0

Encaminhamento SF/GAB Nº 068857181

PREF/CASA CIVIL/ATL II – Senhora Assessora,

Em atenção ao doc. 068482579, restituímos o presente com a manifestação de nossa unidade técnica (doc. 068756428), a qual acolhemos.

Atenciosamente,



Evandro Luis Alpoim Freire

Chefe de Gabinete

Em 15/08/2022, às 10:45.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **068857181** e o código CRC **4401CFBD**.