



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

PL 350/2021

**PARECER CONJUNTO N° DAS COMISSÕES REUNIDAS DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL, TRABALHO E
MULHER; E DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO DE LEI N°
350/2021.**

A matéria em análise, projeto de lei de autoria do Vereador Celso Giannazi (PSOL), propõe a criação de central de atendimento do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) na forma de serviço telefônico exclusivo para cadastramento de usuários, agendamento de consultas e exames e atendimento de dúvidas, reclamações e elogios, dentre outros. O texto prevê, outrossim, o atendimento por meios eletrônicos, tais como site na internet, chat, serviços de mensagens instantâneas.

Ao apresentar os motivos que suscitaram a apresentação da proposta, o autor apontou que a partir do ano de 2019, os usuários do referido hospital passaram a ser atendidos pelo portal 156, da Prefeitura e, desde então, têm ocorrido sérios problemas de falta de atendimento ou suspensão de consultas, não por falta de vagas, mas por falhas neste portal de atendimento.

Ao emitir parecer sobre o projeto, a Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa posicionou-se pela legalidade, na forma de um texto substitutivo, apresentado para adequar a redação à técnica de elaboração legislativa.

No endereço eletrônico da Secretaria Municipal da Saúde, sobre o Hospital do Servidor Público Municipal, informa-se que a entidade tem o objetivo de prestar “assistência médica, odontológica e farmacêutica aos servidores públicos municipais, ativos e inativos, respectivos dependentes e pensionistas, na forma da legislação municipal, realizando atendimento clínico-ambulatorial, de internação e emergência (...)”. No “link” para marcação de consulta, comunica-se que este agendamento ocorre pela central telefônica SP156. (“site” da [Secretaria Municipal da Saúde - HSPM](#), acessado em 12/04/2022)

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, trata dos direitos dos usuários de serviços públicos. Em seu artigo 5º, inciso XIII, insere entre as diretrizes a serem observadas na prestação desses serviços a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações”.

De acordo com o artigo 28 do Decreto nº 59.336, de 07 de abril de 2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, o Portal 156 integra o Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC, com a seguinte configuração:

- 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.

Em boletins da Consultoria Técnica de Administração Pública sobre o Portal 156 e cada uma das subprefeituras, explica-se que:



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

PL 350/2021

O Serviço “SP 156” centraliza desde 2003 (...) as solicitações de munícipes à Prefeitura realizadas através de diversos canais, como o portal online, as praças de atendimento das Subprefeituras, central telefônica, aplicativo e os espaços “Descomplica SP” implantados em diversas Subprefeituras a partir de 2018. Em geral, as manifestações dos munícipes tratam de solicitações e reclamações sobre a prestação de serviços públicos.

(MACHADO, Fernando T.H.F., Boletim da Administração Pública – Serviço “SP 156” (1º SEMESTRE DE 2019), disponível em <https://www.saopaulo.sp.leg.br/wp-content/uploads/2019/12/ARICANDUVA-156-01-19.pdf>, consultado em 12/04/2022)

Os serviços “online” do Portal 156 permitem demandas divididas em 19 categorias, como acessibilidade, animais, bilhete único etc. Ao clicar no item saúde, o usuário é direcionado a duas opções: demandas relacionadas à prevenção à dengue (solicitar vistoria em local com água limpa e parada acumulada, e avaliação de risco de proliferação de insetos) ou a buscas relacionadas a medicamentos de controle especial. Por oportuno, cabe na anotar que ao entrar no “site” do portal 156, abre-se uma caixa de diálogo para mensagens do usuário, solicitando a inserção de dados e com o seguinte aviso específico sobre o HSPM: “Atenção: Para informações sobre o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), ligue na Central Telefônica 156”.

A Comissão de Administração Pública, em relação aos aspectos que deve analisar, destaca que vale considerar que o atendimento telefônico do portal 156 se destina a uma ampla variedade de assuntos, além do fato de que o atendimento aos usuários do hospital requer uma abordagem específica. Assim, o projeto é oportuno e meritório e, por todo o exposto, consignamos parecer **favorável, nos termos do substitutivo apresentado pela Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.**

A Comissão de Saúde, Promoção Social, Trabalho e Mulher, no que concerne à sua competência, destaca que a matéria em comento se reveste de elevado interesse público, em especial por favorecer um atendimento de qualidade aos usuários do Hospital do Servidor Público Municipal. Portanto, **favorável** é o parecer, **nos termos do substitutivo apresentado pela Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.**

Quanto ao aspecto financeiro, a Comissão de Finanças e Orçamento nada tem a opor, tendo em vista que a matéria não ofende os dispositivos da lei orçamentária, bem como está condizente com os referendos legais de conduta fiscal. **Favorável**, portanto, é o parecer, **nos termos do substitutivo apresentado pela Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.**

Sala das Comissões Reunidas,