



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do vereador Celso Giannazi

PROJETO DE LEI nº

Cria a Central de Atendimento
do Hospital do Servidor Público
Municipal.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO DECRETA:

Art. 1º Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Central de Atendimento do Hospital do Servidor Público Municipal.

§ 1º A central de atendimento consistirá em atendimento telefônico exclusivo para cadastramento de usuários, agendamento de consultas e exames e atendimento de dúvidas, reclamações e elogios, dentre outros serviços.

§ 2º A central de atendimento deverá prover, também, meios eletrônicos, tais como *site* na internet, *chat*, serviços de mensagens instantâneas etc., para os atendimentos dos serviços.

Art. 2º As despesas geradas com a execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

CELSO GIANNAZI

Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do vereador Celso Giannazi

JUSTIFICATIVA

Em 2019 todo o atendimento aos usuários do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM foi migrado para o portal 156 da Prefeitura de São Paulo que concentra o atendimento aos serviços.

Ocorre que durante e após a migração, por se tratar de um serviço muito específico, houve várias ocorrências graves que culminaram com a suspensão da marcação de exames e consultas, não por falta de vagas no hospital, mas por inoperância do sistema 156 que não suportou a alta demanda e o atendimento, demasiadamente, complexo.

Desde então, este mandato parlamentar tem alertado o Poder Executivo que o atendimento aos usuários do HSPM deve ser feito por uma central específica, mas não houve qualquer ação efetiva dos gestores municipais para regularizar o atendimento.

Desta forma, trata a presente proposta de autorização para que o Poder Executivo crie a Central de Atendimento do HSPM, atendimento telefônico específico para cadastramento de usuários, agendamento de consultas e exames e atendimento de reclamação, dúvidas e elogios, dentre outros serviços. A proposta também visa a criação de atendimento aos serviços por meio eletrônico de modo a proporcionar maior facilidade no atendimento das demandas dos usuários.