



# **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

## **JUSTIFICATIVA - PL 0350/2021**

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.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 04/06/2021, p. 89

Para informações sobre o projeto referente a este documento, visite o site [www.saopaulo.sp.leg.br](http://www.saopaulo.sp.leg.br).