

Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
24ago2009 80605 2009pd00588 52.872.835/0001-35 466,95
Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
24ago2009 80606 2009pd00589 52.872.835/0001-35 246,60
Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
24ago2009 80607 2009pd00590 69.310.571/0001-29 1.860,00
Pregaoe Serralat Laticínios Ltda
24ago2009 80608 2009pd00678 33.530.486/0001-29 2.308,10
Emp.Brasileira Telecomunicações Sa Embr
24ago2009 80609 2009pd00679 03.013.594/0002-44 2.494,00
Propangás Ltda.
24ago2009 80610 2009pd00686 PF7000002 400,00
Diárias/Aj.De Custo
25ago2009 80917 2009pd00592 07.939.177/0001-05 1.381,40
Pregaoe Clovinaldo Italo Biazoto Me
25ago2009 80918 2009pd00593 07.939.177/0001-05 830,20
Pregaoe Clovinaldo Italo Biazoto Me
25ago2009 80919 2009pd00594 08.052.503/0001-12 110,00
Pregaoe Dicarp Distribuidora e Com.Alimentos Lt
25ago2009 80920 2009pd00595 69.310.571/0001-29 1.240,00
Pregaoe Serralat Laticínios Ltda
25ago2009 80921 2009pd00596 02.916.265/0011-31 7.630,00
Pregaoe J B S S/A
25ago2009 80922 2009pd00597 02.916.265/0011-31 596,00
Pregaoe J B S S/A
25ago2009 80923 2009pd00687 134.243.718-74 900,00
Valmir Lopes
26ago2009 81332 2009pd00601 06.064.770/0001-84 2.088,00
Pregaoe Silvana Aparecido Prela Eep
26ago2009 81333 2009pd00602 42.947.465/0004-47 4.237,50
Pregaoe Unifrigo Insd.Com.Imp.Exp.Ltda.
26ago2009 81334 2009pd00603 54.045.307/0001-38 1.890,00
Pregaoe Alfa Frios Laticínios Ltda
26ago2009 81335 2009pd00604 54.045.307/0001-38 1.890,00
Pregaoe Alfa Frios Laticínios Ltda
26ago2009 81336 2009pd00605 54.045.307/0001-38 905,00
Pregaoe Alfa Frios Laticínios Ltda
26ago2009 81337 2009pd00606 54.045.307/0001-38 905,00
Pregaoe Alfa Frios Laticínios Ltda
26ago2009 81338 2009pd00607 07.691.180/0001-44 354,00
Pregaoe Comercial Hortifruti. Francisco Dona Lt
26ago2009 81339 2009pd00660 33.050.196/0001-88 18.454,90
Companhia Paulista de Forca e Luz - Cpf
27ago2009 81817 2009pd00598 05.093.609/0001-76 1.055,80
Pregaoe Comercial Bataguassu Sorocaba Ltda
27ago2009 81818 2009pd00599 69.310.571/0001-29 1.240,00
Pregaoe Serralat Laticínios Ltda
27ago2009 81819 2009pd00600 72.794.571/0001-56 1.983,60
Pregaoe Assad Ali Sammour-Me
27ago2009 81820 2009pd00699 PF7000002 332,56
Diarias/Aj.De Custo
28ago2009 82317 2009pd00609 04.705.038/0001-10 340,40
Pregaoe Agua Cereais Bauru Ltda Me
31ago2009 82561 2009pd00614 55.431.753/0001-43 344,00
Bec Baba Materiais para Construção Ltda
31ago2009 82694 2009pd00700 03.013.594/0002-44 1.770,00
Propangás Ltda.
31ago2009 83188 2009pd00610 52.872.835/0001-35 339,00
Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
31ago2009 83189 2009pd00611 69.310.571/0001-29 1.860,00
Pregaoe Serralat Laticínios Ltda
31ago2009 83190 2009pd00612 52.872.835/0001-35 2.100,00
Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
31ago2009 83191 2009pd00613 52.872.835/0001-35 700,00
Pregaoe G.Dos Santos e Santos Ltda
31ago2009 83192 2009pd00633 56.007.859/0001-87 873,60
Rápido Ribeirão Preto Ltda
31ago2009 83193 2009pd00642 72.794.571/0001-56 4.377,60
Pregaoe Assad Ali Sammour-Me
31ago2009 83194 2009pd00644 55.694.814/0001-65 10.188,00
Pregaoe Bigua Alimentos Ltda.

Extrato de Contrato

Extrato dos Contratos celebrados por esta Unidade em cumprimento do Parágrafo Único do artigo 61 da Lei Federal 8.666/93

Contrato 46/2009
Contratante: Penitenciária I de Serra Azul
Contratada: Inecom Equipamentos e Instalações Ltda-EPP
Processo: 063/2009-Pisa
Objetivo: Execução de Serviços de Manutenção em Equipamentos de Cozinha - Reforma em Caldeirão Industrial
Valor: R\$ 6.800,00
Data da Assinatura: 23/07/2009
Vigência: 23/07/2009 a 22/08/2009
Modalidade: Pregão Eletrônico 011/2009
Termo Supressivo do Contrato 7/2009
Contratante: Penitenciária I de Serra Azul
Contratada: Cajuru Indústria e Comércio de Alimentos Ltda
Processo: 422/2008-PISA
Objetivo: Gêneros Alimentícios Perecíveis
Valor: R\$ 15.616,00
Data da Assinatura: 30/06/2009
Vigência: 01/02/2009 a 31/05/2009
Modalidade: Pregão Eletrônico 002/2009

COORDENADORIA DE UNIDADES PRISIONAIS DA REGIÃO CENTRAL DO ESTADO

PENITENCIÁRIA II DE ITAPETININGA

Despacho do Diretor, de 3-9-2009

Ref.: Processo PII Itap 141/2009. Objeto: Convite para despesas com compra de materiais médicos-odontológicos e hospitalares através da BEC. Aplico à empresa Dental e Cirúrgica Prodonlife Ltda., CNPJ/MF 74.636.952/0001-32, multa de 0,25 % ao dia do valor do ajuste, correspondente ao valor de R\$ 12,65, referente ao atraso injustificado de 17 dias na entrega dos materiais constantes da 2009NE00343, nos termos do artigo 86 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações c.c. O artigo 5º, inciso II, da Resolução SAP-6, de 10/01/2007. Fica aberto o prazo de 5 dias úteis, para apresentação da Defesa Prévia, nos termos do artigo 109, inciso I, alínea “f”, da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, estando os autos com vista franqueada ao interessado.

PENITENCIÁRIA DR. DANILO PINHEIRO DE SOROCABA

Extratos de Aditamentos
1º Termo Aditivo
Processo 26/2009
Contrato 4/2009
Contratante Penitenciária “Dr. Danilo Pinheiro” de Sorocaba
Contratada Auto Posto Itavuvu Ltda Epp
Assinatura de 01/05/2009 a 31/08/2009
Valor R\$ 650,88
Objeto: Óleo Diesel
Pregão 9/2009
2º Termo Aditivo
Processo 26/2009
Contrato 4/2009
Contratante Penitenciária “Dr. Danilo Pinheiro” de Sorocaba
Contratada Auto Posto Itavuvu Ltda Epp
Assinatura de 01/05/2009 a 31/08/2009
Valor R\$ 1597,44
Objeto: Óleo Diesel
Pregão 9/2009

CENTRO DE RESSOCIALIZAÇÃO DE SUMARÉ

Portaria CRS – 17, de 4-9-2009

A Diretora do Centro de Ressocialização de Sumaré, com fundamento no Decreto 52.833/2008 resolve:

Artigo 1º - Designar para, sem prejuízo de suas atividades, cargos ou funções, constituírem a Comissão de Zelo e Conservação de Equipamentos de Raio X e Detectores de Metal deste Centro de Ressocialização de Sumaré em conformidade com a Ordem de Serviço 2/2009-ATCA, os seguintes funcionários: Fabiano Araújo Souza, RG 20.624.290, Diretor de Serviço de Núcleo de Segurança e Disciplina – Antonio Francisco de Carvalho, RG: 27.578.121-5-, Chefe da Equipe de Vigilância do Turno I, Carlos Antonio de Sobral, RG:26.141.814-2, Chefe da Equipe de Vigilância do Turno II, Sandro Henrique Sanches, RG 23.076.601-8, Chefe da Equipe de Vigilância do Turno III Francisco Morata Filho, RG:27.086.551-2, Chefe da equipe de Vigilância do Turno IV, para que em cumprimento da presente Portaria, procedam as vistorias necessárias nos referidos equipamentos deste Estabelecimento Penal.

Artigo 2º - Esta Portaria entrará em vigor a partir de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

CENTRO DE RESSOCIALIZAÇÃO DR. LUIZ GONZAGA ARRUDA CAMPOS DE RIO CLARO

DIRETORIA TÉCNICA II

Portaria do Diretor, de 4-9-2009

Designando, para, sem prejuízo de suas atividades, cargos ou funções, comporem a Comissão de conservação e zelo das maquinas e equipamentos de Raios-X e Detectores de Metal, em conformidade com a Ordem de Serviço 2/2009 – ATCA, para que em comprimento da presente Portaria, procedam regularmente as vistorias nos referidos equipamentos deste Centro de Ressocialização, os seguintes funcionários: Marcio Fernando Siqueira, RG 22.363.917,Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno I, José Carlos dos Santos, RG 19.375.810, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno I - Substituto, José Mauricio Sneideris, RG 18.459.570, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno II, Aparecido Marques de Lima, RG19.817.658, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno II – Substituto, Pedro Belo da Silva, RG 32.240.718, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno III, Emerson Antonio Godoy, RG 21.989.737, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno III – Substituto, Rafael Mario Rivelli Martins dos Santos, RG 25.629.203,Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno IV e André Luiz Arne, RG 21.246.942, Chefe de Seção do Núcleo de Segurança e Disciplina Turno IV – Substituto, sob a presidência do primeiro, conseqüentemente os demais como membros que automaticamente, integrarão a Comissão, obedecida à ordem de designação na ausência e afastamento do presidente. Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário. (Port. 291)

PENITENCIÁRIA I DE GUARÉÍ

Despachos do Diretor Técnico III, de 4-9-2009
Aplicando:

multa a empresa Teresinha Camargo - ME, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.834.117/0001-69, com sede na Rua Bonsucesso, 334 - Quinta da Paineira, no município São José do Rio Preto/SP, referente ao Processo PIG178/09, Edital Eletrônico de Contratações CV 19112/2009, a sanção diária de 0,25% calculados sobre o valor correspondente ao saldo financeiro realizado com atraso, nos termos do inciso II, do artigo 5º, da Resolução SAP 06/2007, cc artigo 86 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações. Fica aberto o prazo de 5 dias úteis, para interposição de recursos, nos termos do artigo 109, inciso I, letra “f” da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, estando os autos com vista franqueado ao interessado;

multa a empresa Prudente Produtos e Serviços Eletromecânicos Ltda, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.530.849/0001-90, com sede na rua Prof. Mario Bordini, nº 17 - Jardim Ana Emilia - no município Taubaté/SP,preferente ao Processo PIG178/09, Edital Eletrônico de Contratações CV 19112/2009, a sanção diária de 0,5 % calculados sobre o valor correspondente ao saldo financeiro realizado com atraso, nos termos do inciso II, do artigo 5º, da Resolução SAP 06/2007, cc artigo 86 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações. Fica aberto o prazo de 5 dias úteis, para interposição de recursos, nos termos do artigo 109, inciso I, letra “f” da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, estando os autos com vista franqueado ao interessado.

FUNDAÇÃO ESTADUAL PROF. DR. MANOEL PEDRO PIMENTEL

Extrato de Contrato
Termo de Contrato 102/DC /2008
Processo FUNAP 846/2008
Contratante: Qualitycabos Ltda
CPF/ CNPJ 03.988.214/0001-06
Contratado: Fundação Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel - Funap
Estabelecimento Penitenciário: Penitenciária Feminina de Sant’anna
Objeto: Termo de contrato para alocação de mão de obra de trabalhadores (as) presos(as) para exercerem a função de Auxiliar de Montagem
Assinatura: 22/08/2009
Vigência: 22/08/2009 até 21/08/2010
Valor estimado: R\$ 257.419,92

Fazenda

GABINETE DO SECRETÁRIO

Resolução SF - 58, de 4-9-2009

Dispõe sobre normas e procedimentos para atendimento ao usuário do serviço público pelas unidades da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

O Secretário da Fazenda, Considerando o disposto na Constituição Federal, artigos 5º e 37, na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e no Código de Ética da Secretaria da Fazenda; Considerando o compromisso de assegurar o processo permanente de melhoria da qualidade do atendimento aos cidadãos, de melhoria dos produtos e processos e da preservação da imagem institucional da organização fazendária, resolve:
Art. 1º - Ficam instituídas, nos termos desta resolução, as normas de atendimento ao público que estabelecem os princípios da relação da Secretaria da Fazenda com o usuário do serviço público, que devem prevalecer de forma integrada na sede, nas unidades regionais e prepostos da Secretaria da Fazenda, e devem ser cumpridas e observadas por todos os seus servidores.
Art. 2º - para os fins desta resolução, considera-se:

I - Usuário do serviço público (Usuário): toda pessoa que solicita um serviço ou informação nas diversas unidades da Secretaria da Fazenda;

II - Serviço: o resultado de um conjunto de atividades realizadas pelo servidor, com regras de realização observadas por lei, insusceptível de negociação, que deve ser prestado aos cidadãos;

III - Informação: o conjunto de palavras e imagens dispostas na forma escrita, em suporte material estanque, por meio eletrônico ou por ambos, com a finalidade de esclarecer, explicar, indicar ou comunicar fatos ou temas exatos sobre o processo de produção e aquisição do serviço, e sobre as unidades e agentes prestadores do serviço;

IV - Produto: o resultado de um processo, distribuído em serviços, informações, materiais e equipamentos e materiais processados, previstos nos artigos 4º e 5º desta resolução, quando não houver legislação própria;

V - Reclamação: a expressão de insatisfação relativa aos produtos fazendários ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual o Usuário expressa uma resolução;

VI - Sugestão: a proposta de melhorias ou mudanças no serviço, no atendimento ou na informação prestados;

VII - Elogio: opinião enfatizando satisfação com o serviço, atendimento ou informação prestados;

VIII - Denúncia: notícia, comunicação ou informação de ocorrências fraudulentas ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regulamento; e

IX - Expressão Livre: a que não contém qualquer pedido ou objetivo claramente expresso, ou nenhum elemento que permita sua classificação em um dos itens anteriores, e que esteja relacionada a assunto diverso aos afetos à Secretaria da Fazenda.

Art. 3º - Deve ser assegurado ao Usuário o direito:

I - à informação;

II - à qualidade na prestação do serviço; e

III - ao controle adequado do serviço público.

Do Direito à Informação

Art. 4º - o Usuário deve ter informações precisas sobre:

I - o horário de atendimento;

II - o tipo de atividade exercida e a indicação do responsável pelo atendimento;

III - os procedimentos para acesso a formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação, as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na legislação vigente.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa somente serão feitos a partir do momento em que o respectivo processo estiver determinado pará vista do interessado.

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º - a prestação de serviços de boa qualidade exige do servidor:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos com mobilidade reduzida e pessoas com crianças de colo;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações e restrições não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

VIII - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

IX - observância do Código de Ética da Secretaria da Fazenda, e

XI - autenticação de documentos pelo próprio servidor do atendimento, quando necessário, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, observando-se:

a) na hipótese de haver determinação legal expressa em sentido contrário, o servidor deverá proceder ao cotejo, respectivamente, com a cédula de identidade do interessado ou com o respectivo documento original e, somente se houver dúvida fundada, exigirá o reconhecimento da firma ou a autenticação da cópia;

b) eventual exigência do servidor deverá ser feita por escrito, motivadamente, com a indicação da fundamentação legal e da razão específica da dúvida; e

c) as unidades de atendimento deverão afixar, em local visível e acessível ao público, relação atualizada das hipóteses pertinentes aos respectivos âmbitos de atuação, em que há determinação legal expressa de reconhecimento de firmas ou de autenticação de cópias.

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 6º - o Usuário tem direito ao controle adequado do serviço, assegurado pela Ouvidoria da Secretaria da Fazenda.

Art. 7º - a Ouvidoria, além de outras expressas em normas vigentes, tem as seguintes atribuições:

I - exercer a função de representante do usuário do serviço público junto à Secretaria da Fazenda;

II - encaminhar a manifestação apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;

III - identificar problemas no atendimento do Usuário;

IV - sugerir soluções de problemas identificados ao Secretário, ao Secretário Adjunto, aos Coordenadores e ao Presidente da Junta Comercial;

V - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao Usuário;

VI - atuar na prevenção e solução de conflitos;

VII - enviar as petições destinadas ao Conselho Estadual de Defesa do Contribuinte (CODECON/SP) sempre que o contribuinte, pessoa física ou jurídica, privada ou pública, optar pela entrega na Secretaria da Fazenda.

Art. 8º - para assegurar os direitos previstos no artigo 3º desta resolução, devem ser oferecidos aos Usuários:

I - atendimento presencial e à distância;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - dados referentes à estrutura da Secretaria da Fazenda; e
IV - sistemas de comunicação visual facilmente legível, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros.

Das Formas de Atendimento

Art. 9º - As formas de atendimento ao usuário do serviço público são realizadas na seguinte conformidade:

I - presencial: nas unidades fazendárias de atendimento ao público; e

II - à distância: por telefone e por meio eletrônico.

§ 1º - o atendimento ao usuário, nas diversas formas, com infraestrutura da Coordenadoria Geral de Administração, terá suporte técnico da Diretoria de Tecnologia de Informação e das áreas-fins da estrutura fazendária.

§ 2º - o atendimento presencial deve ser realizado de 2º a 6º feira, na seguinte conformidade:

a) na Central de Pronto Atendimento (CPA) do prédio-sede: das 8h às 17h;

b) Nos Postos Fiscais (PF) e CPA dos prédios-regionais: das 9h às 16h30; e

c) na Junta Comercial do Estado de São Paulo - JUCESP: das 9h às 16h.

Art. 10 - na unidade onde se dá o atendimento presencial serão evitadas aglomerações com a manutenção da disciplina do público, que deverá ser orientado durante o tempo de espera ou em seu deslocamento para os pontos de atendimento ao usuário na própria unidade.

Art. 11 - o atendimento telefônico ao usuário do serviço público tem a finalidade de fornecer orientações sobre os serviços disponíveis na Secretaria da Fazenda.

Art. 12 - o atendimento eletrônico tem por finalidade dar suporte aos serviços e informações disponibilizados em ambiente de internet.

§ 1º - o padrão e determinação de conteúdo das manifestações aos Usuários devem ser estabelecidos pelas Coordenadorias e pela JUCESP;

§ 2º - para agilizar o atendimento direto ao Usuário, as áreas responsáveis pela realização e prestação do serviço devem manter conta institucional de correio eletrônico.

§ 3º - o formulário disponível no sítio eletrônico da Secretaria da Fazenda, em www.fazenda.sp.gov.br, denominado “Fale Conosco”, deve ter o seu sistema de informação administrado pelo Departamento de Tecnologia da Informação, sendo de responsabilidade das Coordenadorias e JUCESP a elaboração e registro de respostas referentes aos assuntos de suas respectivas áreas de atuação.

Art. 13 - o pedido de informação por intermédio da Ouvidoria será encaminhado para a unidade responsável pelo atendimento ou serviço, que, ao concluí-lo comunicará o resultado para a Ouvidoria.

Do Tratamento de Reclamações

Art. 14 - a reclamação sobre produto ou serviço da Secretaria da Fazenda deve ser tratada pela instância primária de atendimento.

Parágrafo único - Instância primária são as unidades responsáveis pela prestação de serviço iniciado através do atendimento presencial, telefônico ou eletrônico.

Art. 15 - a informação sobre como e onde reclamar deve ser ostensiva, cabendo às unidades fazendárias orientar o Usuário sobre o processo de tratamento de reclamações por meio de cartazes e por meio eletrônico, utilizando linguagem clara, e que deverá conter:

I - onde e como fazer a reclamação;

II - a informação a ser prestada pelo reclamante;

III - o processo para tratamento das reclamações;

IV - os prazos associados às diversas etapas do processo; e
V - como o reclamante pode obter retorno sobre a situação da reclamação.

Parágrafo único - As unidades de atendimento devem fornecer formulário próprio para o Usuário registrar a reclamação.

Art. 16 - o recebimento de cada reclamação deve ser confirmado imediatamente ao Usuário.

Parágrafo único - o Usuário deve ter informações sobre o andamento de sua reclamação durante seu processo de tratamento.

Art. 17 - As unidades da Secretaria da Fazenda devem planejar, projetar e executar um processo de tratamento de reclamações eficaz e eficiente, com a finalidade de aumentar a satisfação do usuário do serviço público, bem como melhorar a qualidade dos produtos fazendários.

Art. 18 - Durante o processo de tratamento da reclamação a informação relativa à identidade do reclamante deve estar disponível onde necessário, dentro da Secretaria da Fazenda, e ser mantida de forma confidencial.

Art. 19 - a reclamação deve ser registrada com informações adicionais e um código identificador único, podendo o registro da reclamação inicial conter a descrição da solução pretendida pelo Usuário, assim como outras informações necessárias ao tratamento eficaz da reclamação, inclusive o prazo determinado para resposta.

Art. 20 - a denegação ao objeto da reclamação do Usuário deve ser fundamentada para a devida resposta.

Art. 21 - Devem ser excluídas do processo de tratamento da reclamação e encaminhadas para a Ouvidoria responder ao Usuário, com justificativa fundamentada pela unidade prestadora do serviço, as manifestações que:

I - não apresentam nexo de causalidade com os serviços;

II - trazem reclamação anterior à conclusão do serviço; e

III - trazem queixas do serviço cumprido nos termos da legislação vigente impedindo o atendimento pleiteado.

Art. 22 - As unidades de atendimento devem criar e utilizar uma lista única de motivos e índice de reclamações do Usuário.

§ 1º - a lista de reclamações deverá ser atualizada a cada semestre.

§ 2º - As Coordenadorias e a JUCESP devem apresentar relatórios semestrais sobre as providências adotadas para a melhoria da qualidade dos processos internos referentes às reclamações com maior índice.

Art. 23 - Os elogios deverão ser encaminhados ao responsável pelo serviço ou ao superior imediato e mediato do servidor elogiado, para conhecimento e providências quanto à devida divulgação e registro em prontuário.

Art. 24 - o Usuário que procurar a Ouvidoria para manifestar sua reclamação, sugestão, elogio ou denúncia, antes do seu contato com a instância primária, deve ter sua manifestação registrada em sistema próprio de ouvidoria e encaminhada para a unidade responsável, para o devido atendimento ou tratamento, de acordo com o caso.

Parágrafo único - a conclusão do atendimento pela unidade que prestou o serviço deve ser comunicada para a Ouvidoria, para transmissão ao usuário do serviço público, nos termos das normas vigentes.

Art. 25 - Os relatórios a serem produzidos pelas respectivas áreas da Secretaria da Fazenda, em cumprimento ao disposto nesta resolução, devem ser repassados para a Ouvidoria para fins de registro, análise e inclusão nos relatórios de ouvidoria.

Art. 26 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resolução SF - 59, de 4-9-2009

Divulga os índices percentuais de participação dos municípios paulistas no produto da arrecadação do ICMS, para aplicação no exercício de 2010

O Secretário da Fazenda, tendo em vista o disposto na Lei Complementar Federal nº 63, de 11-1-1990, e considerando os relatórios apresentados pela Coordenadoria da Administração Tributária, resolve:

Art. 1º - Ficam aprovados os índices percentuais constantes da relação anexa, apurados nos termos da Lei Complementar Federal nº 63, de 11-1-90, e da Lei nº 3.201, de 23-12-1981, na redação dada pela Lei nº 8.510