

Artigo 6º - A designação para as atividades de supervisão deverá recair em servidor com perfil compatível para o desenvolvimento das atividades a seguir relacionadas, observado o disposto no Anexo I desta resolução, na seguinte conformidade:

I - Supervisão Geral da Central de Pronto Atendimento da Capital:

- a) acompanhamento da rotina do balcão de atendimento;
- b) gerenciamento da área de atendimento;
- c) controle do sistema gerenciador de filas, impressora tirasenas, painéis, e máquinas diversas interligadas ao sistema;
- d) suporte às Supervisões de Atendimento;
- e) elaboração de relatórios gerenciais.

II - Supervisão de Atendimento na Central de Pronto Atendimento da Capital:

- a) gerência dos recursos tecnológicos;
- b) controle de frequência, escala de férias e licença-prêmio de servidores sob sua supervisão;
- c) eventuais atendimentos diretamente ao contribuinte;
- d) orientação aos atendentes sobre os procedimentos administrativos da Sefaz.

III - Supervisão Geral da Central de Relacionamento Multimídia:

- a) acompanhamento e gerenciamento da área de atendimento;
- b) apoio às Supervisões de Atendimento;
- c) elaboração de relatórios gerenciais;
- d) adequação de instrumentos para acompanhamento e controle dos resultados e indicadores de atendimento;
- e) monitoração da qualidade de atendimento;
- f) controle de frequência, escala de férias e licença-prêmio de servidores sob sua supervisão;
- g) determinação do horário de trabalho dos servidores, não superior a 8 horas/dia, com intervalo mínimo de 1 (uma) hora para refeição e descanso.

IV - Supervisão de Atendimento na Central de Relacionamento Multimídia:

- a) elaboração de roteiros de atendimento em conjunto com a supervisão geral;
 - b) monitoração da qualidade de atendimento em conjunto com a supervisão geral da Central de Relacionamento Multimídia;
 - c) elaboração de relatórios das atividades em conjunto com a supervisão geral da Central de Relacionamento Multimídia.
- V - Supervisão de Atendimento no Serviço de Pronto Atendimento e Centrais Multisserviços:
- a) controle de frequência, escala de férias e licença-prêmio de servidores sob sua supervisão;
 - b) eventuais atendimentos diretamente ao público externo;
 - c) orientação aos atendentes sobre os procedimentos da unidade.

Parágrafo único – Os supervisores a que se refere este artigo fornecerão, quando for o caso, subsídios aos dirigentes das Unidades de Atendimento para a realização da avaliação dos atendentes, a que se refere o inciso III do artigo 1º desta resolução.

Artigo 7º - O servidor designado para as atividades previstas no artigo 1º desta resolução não perderá o direito ao recebimento do Abono por Satisfação do Usuário - ASU, quando em gozo de férias regulamentares, licença-prêmio até 30 (trinta) dias, licença para tratamento de saúde até 30 (trinta) dias, licença por acidente no trabalho, doação de sangue, júri, convocação para trabalhar nas eleições, folga eleitoral, falta abonada, falta médica, licença-gestante/maternidade, licença-paternidade, licença adoção, gala ou nojo.

Artigo 8º - A remoção do servidor no interesse da Administração Fazendária, ou sua convocação para prestar serviços temporariamente, de uma para outra unidade, não implicará a perda do ASU, desde que haja continuidade na realização das atividades descritas no inciso I do artigo 1º desta resolução.

Parágrafo único – O ato de designação deverá ser apostilado no caso de remoção, ficando automaticamente convalidado no caso de afastamento temporário.

Artigo 9º - A designação para as atividades de atendimento e orientação, e supervisão, poderá ser cessada se constatada qualquer das seguintes ocorrências:

- I - avaliação de desempenho insuficiente devidamente justificada pelo dirigente da Unidade de Atendimento;
- II - agravo ou incidentes críticos negativos no desempenho das atividades, sem prejuízo dos demais procedimentos legais que o caso requerer;
- III - recusa injustificável em participação de treinamentos ou reciclagens que tenham sido previamente fixados;
- IV - redução da demanda e/ou extinção de unidade administrativa;

V - acesso ao Sistema de Gerenciamento de Atendimento – SGA, pelo atendente, inferior a 210 (duzentas e dez) horas de conexão no trimestre, excetuadas as seguintes situações:

- a) afastamentos previstos no artigo 7º desta resolução;
- b) designação para as atividades de supervisão e supervisão geral; e

c) designação junto à Central de Relacionamento Multimídia – CRM;

VI – afastamento superior a 30 (trinta) dias, na conformidade do artigo 7º desta resolução.

§ 1º - Quando o resultado da avaliação individual do servidor, obtido nos termos previstos nesta resolução, for inferior ou igual a 60%, em 2 (dois) trimestres consecutivos ou em 3 (três) alternados, no período de 5 (cinco) trimestres avaliatórios, a designação deverá ser cessada.

§ 2º - Para fins de cumprimento do disposto neste artigo, o dirigente da Unidade de Atendimento, após a ratificação da Área Gestora do Atendimento, dará ciência da ocorrência ao servidor e comunicará ao Departamento de Recursos Humanos ou ao Núcleo de Recursos Humanos das Regionais, que providenciará o ato de cessação da designação.

Artigo 10 - O valor do Abono por Satisfação do Usuário - ASU, de acordo com as atividades desenvolvidas pelo servidor, será obtido mediante aplicação do índice resultante do processo avaliatório a que se refere o § 1º do artigo 4º da Lei Complementar 887, de 19-12-2000, calculado na conformidade do artigo 11 desta resolução, sobre até:

- I - 325 pontos: para atendimento e orientação;
- II - 500 pontos: para supervisão de atendimento; e
- III - 550 pontos: para supervisão geral.

Parágrafo único - O valor unitário do ponto a que se refere este artigo equivale ao estabelecido no artigo 16 da Lei Complementar 1.059, de 18-09-2008, referente ao mês de competência de seu pagamento.

Artigo 11 - O processo avaliatório a que se refere o inciso III do artigo 1º desta resolução será realizado trimestralmente com base no resultado de pesquisa de opinião dos usuários dos serviços da Sefaz, apurada diariamente, com base nos dados extraídos do Sistema de Gerenciamento de Atendimento - SGA e em avaliação individual do servidor realizada pelo dirigente da Unidade de Atendimento.

§ 1º - Cabe ao DRH a coordenação do processo avaliatório para fins de determinação do índice de satisfação do usuário a ser atribuído à equipe de atendimento, ao supervisor e ao atendente, conforme o disposto nesta resolução, na seguinte conformidade:

Conceito	Pontuação (xi)
Excelente	4
Bom	3
Regular	2
Deixa a desejar	1

1 - CONCEITO E RESPECTIVA PONTUAÇÃO:

§ 2º - Os critérios para a pesquisa de opinião a que se refere o inciso III do artigo 1º desta resolução serão estabelecidos pela Área Gestora do Atendimento.

§ 3º - Nas Centrais Multisserviços e nas Centrais de Pronto Atendimento a avaliação do dirigente da Unidade de Atendimento a que se refere o item 3 do § 1º deste artigo, a ser atribuída aos atendentes, corresponderá à média aritmética da pontuação atribuída a todos os atendentes por cada dirigente de unidade administrativa representada na unidade de atendimento.

§ 4º - Quando o índice de satisfação obtido pela equipe de atendimento for inferior ou igual a 60%, o responsável deverá executar ou demandar ações para melhorar a qualidade dos serviços por ela prestados.

§ 5º - A avaliação individual somente será considerada para fins de atribuição do percentual do ASU se o servidor estiver em efetivo exercício das atividades de atendimento e orientação e supervisão, por período igual ou superior a 45 (quarenta e cinco) dias, no trimestre avaliatório.

§ 6º - Se os afastamentos previstos no artigo 7º desta resolução ocorrerem de forma sequencial ou intercalada e excederem a 45 dias do trimestre avaliatório, será mantido o resultado da última avaliação individual obtida pelo servidor.

§ 7º - As situações extraordinárias que prejudiquem o atendimento ao público, refletindo negativamente no índice de satisfação do usuário, serão avaliadas por uma comissão formada por membros das coordenadorias envolvidas e submetida à avaliação do Secretário da Fazenda, que decidirá sobre sua manutenção ou exclusão, para fins de determinação do resultado do processo avaliatório do período considerado.

Artigo 12 - Os serviços de atendimento e orientação ao público serão prestados, de segunda a sexta-feira em horário ininterrupto, na seguinte conformidade:

- I - pela Central de Pronto Atendimento da Capital: das 8 às 17h;
- II - pela Central de Relacionamento Multimídia: das 8 às 18h; e
- III - pelos Postos Fiscais, Centrais Multisserviços e Serviços de Pronto Atendimento: das 9 às 16h30.

Artigo 13 – A Área Gestora do Atendimento deverá encaminhar relatório gerencial semestral ao Secretário da Fazenda, contendo a análise dos instrumentos de avaliação e seu impacto no resultado da qualidade do atendimento, relativamente aos processos realizados no período, com apresentação de propostas para sua manutenção e/ou aprimoramento.

§ 1º – Do relatório de que trata este artigo deverá constar demonstrativo referente à avaliação efetuada pelos dirigentes das Unidades de Atendimento, visando à observância do disposto no item 4 do Anexo II desta resolução, a fim de nortear medidas de ajuste, se for o caso.

§ 2º - O relatório relativo ao segundo semestre de 2013 deverá conter proposta de readequação da distribuição das vagas constantes do Anexo I nas unidades de atendimento ao público, considerado o disposto no inciso IV do artigo 9º desta resolução, observados em iguais proporções os critérios de tempo de disponibilidade e tempo de efetivo atendimento, avaliação do usuário e o conceito atribuído ao atendente nos moldes definidos no Anexo II.

Artigo 14 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 01-10-2013, no que se refere à avaliação dos servidores e ao Anexo I desta resolução, ficando revogada a Resolução SF – 49, de 19-07-2013.

Disposições Transitórias

Artigo 1º – Até que se proceda à avaliação individual em todas as unidades de atendimento, por meio do SGA, fica assegurada ao servidor não avaliado individualmente a percepção de valor do abono correspondente à avaliação da equipe de atendimento, calculado na forma do item 2 do § 1º do artigo 11 desta resolução.

Artigo 2º - Para a unidade onde o SGA não estiver em funcionamento, o índice de satisfação dos usuários corresponderá à média geral das unidades avaliadas por aquele sistema.

Artigo 3º - Fica convalidado o ato de designação do servidor removido de outra coordenadoria para a Coordenadoria da Administração Tributária – CAT, que permanecer no exercício das atividades descritas no inciso I do artigo 1º desta resolução, para fins de recebimento do ASU – Abono por Satisfação do Usuário.

Artigo 4º - No período de 1º de outubro a 31-12-2013, para fins do disposto no “caput” do artigo 9º desta resolução, o limite de acesso ao Sistema de Gerenciamento de Atendimento – SGA, pelo atendente, a ser considerado, é o inferior a 120 horas de conexão no trimestre, excetuadas as situações previstas no inciso V do mesmo artigo.

ANEXO I
a que se refere o § 1º do artigo 1º da Resolução SF 40, de 11-junho-2014

Unidade	Atendimento, Orientação e Apoio Complementar	Supervisão de Atendimento	Supervisão Geral
Coordenação da Administração Financeira – CAF	10	-	-
Coordenadoria de Entidades Descentralizadas e de Contratações Eletrônicas – CEDC	8	-	-
Coordenadoria da Administração Tributária – CAT	872	41	3
Total	890	41	3

ANEXO II
a que se refere o item 3 do § 1º e o § 2º do artigo 11 da Resolução SF 40, de 11-junho-2014

O conceito “C”, tal como descrito no item 3 do § 1º do artigo 11 desta resolução, deverá ser atribuído ao atendente, considerados os parâmetros abaixo:

1 - deverá ser atribuído conceito na conformidade do item 1 do § 1º do artigo 11 aos critérios relacionados no item 2 deste anexo, podendo ser considerada na pontuação fração com múltiplo de 0,25 (vinte e cinco centésimos).

2 - deverão ser avaliados aspectos comportamentais e que reflipam a atuação do servidor em relação aos seguintes critérios:

- a) assiduidade;
- b) pontualidade;
- c) eficiência;
- d) organização;
- e) conhecimento do trabalho;
- f) interação com os demais membros da equipe e com os superiores;
- g) qualidade do trabalho resultante do atendimento realizado;
- h) comprometimento em relação às metas e objetivos fixados para o atendimento;
- i) proatividade;
- j) capacidade de aprendizagem e atualização;
- k) flexibilidade de atuação na equipe;
- l) ética profissional;
- m) equilíbrio emocional.

3 - deverão subsidiar a atribuição do conceito “C” os registros:

- a) do sistema SGA;
 - b) de frequência;
 - c) de reclamações sobre a atuação do servidor registradas junto a Ouvidoria ou reportadas diretamente ao dirigente da Unidade de Atendimento;
 - d) de elogios e agradecimentos formulados pelos usuários;
 - e) outros existentes ou que venham a ser implantados;
- 4 - os conceitos atribuídos deverão refletir as diferenças existentes entre os membros da equipe.
(Republicado por incorreção)

COORDENADORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

DEPARTAMENTO DE SUPRIMENTOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Extrato de Contrato
Processo 23673-415870-2014 - Contrato 23673-SAAC-00073-2014
Parecer Jurídico 410/2013
Contratante: 200131 - DELEG. REG. TRIBUTÁRIA DA CAPITAL - DRTC-II
Contratada: ASSTAM BRASIL MANUTENÇÃO AMBIENTAL LTDA

Objeto Resumido do Contrato: SERVIÇO DE RETIRADA E TRANSPORTE DE BOMBAS DE COMBUSTÍVEIS INSTALADAS NOS POSTOS REVENDEDORES EM FUNCIONAMENTO IRREGULAR EM SP
Vigência: 4/6/2014 a 6/6/2014
Valor total: R\$ 1.576,93 - Valor do exercício (2014): R\$ 1.576,93

Classificação dos recursos: 001001001 - Tesouro do Estado
Data Assinatura: 4/6/2014
Obs.: PREGÃO ELETRÔNICO - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS NCC 12/2013

Extrato de Aditivo
Processo 23675-131074-2014 - Contrato 23673-SAAC-00076-2014
Parecer Jurídico 0758/2014
Contratante: 200147 - DEPTO. SUPRIMENTOS ATIV. COMPLEMENTARES

Contratada: PERSIANAS NOVA AMÉRICA LTDA. ME
Objeto Resumido do Contrato: AQUISIÇÃO E INSTALAÇÃO DE PERSIANAS NO PRÉDIO SEDE

Objeto do Aditivo: 1º TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO DE ACRÉSCIMO DE 19,66% DO CONTRATO INICIAL
Vigência: 13/6/2014 a 12/7/2014
Data Assinatura: 13/6/2014
Obs.: PREGÃO NCC 19/2014 - Valor total passa a ser de R\$ 34.822,07

Obs.: PREGÃO NCC 19/2014 - Valor total passa a ser de R\$ 34.822,07

DIVISÕES REGIONAIS DE ADMINISTRAÇÃO

DIVISÃO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO ABCD

Despacho da Diretora, de 16-06-2014
Homologação e Adjudicação do Convite (OC 2001580000120140C00046) Material de Consumo referente ao Processo 23732-547988/2014

Nos termos da competência que me são atribuídas, HOMOLOGO, nos termos do inciso II, do artigo 72 do Decreto Estadual 43.473/98 e com base no artigo 43, inciso VI da Lei Federal 8.666/93 e atualizações c/c a Lei Estadual 6.544/89, o procedimento licitatório e ADJUDICO os objetos licitados conforme segue:

Item: 1 - PARQUE DISTRIBUIDORA DE SUPRIMENTOS PARA ESCRITÓRIO E INFORMÁTICA LTDA - CNPJ: 07.177.666/0001-69

COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA

Comunicado CAT-10, de 16-06-2014

Divulga a realização de audiência pública com a finalidade de apresentar o funcionamento e as especificações técnicas do equipamento E-SAT-RPe, que permite a coleta de dados de abastecimento da bomba medidora de combustíveis e o envio periódico desses dados para a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, aos institutos técnicos de engenharia elétrica, eletrônica e tecnologia da informação, mercado empresarial, entidades de classe e sociedade em geral.

O Coordenador da Administração Tributária, tendo em vista o Projeto Profisco 3.2 - Sistema de Controle de Vazão em Postos Revendedores de Combustíveis, comunica a abertura de inscrições para participação em Audiência Pública com o objetivo de apresentar o funcionamento e as especificações técnicas do equipamento E-SAT-RPe, conforme exposto a seguir:

1 - o Sistema de Autenticação e Transmissão de Registros de Pulser Eletrônico (SAT-RPe) visa o controle, por meio da instalação dos equipamentos E-SAT-RPe, das saídas de combustível das bombas medidoras dos postos revendedores varejistas de combustíveis do Estado de São Paulo.

2 - o protótipo do equipamento E-SAT-RPe, desenvolvido pela Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo, com recursos oriundos do projeto PROFISCO 3.2 - SISTEMA DE CONTROLE DE VAZÃO EM POSTOS REVENDEDORES DE COMBUSTÍVEIS, é composto por um módulo de hardware com software embarcado, que irá possibilitar, por intermédio do uso de comunicação via internet Banda Larga, a transmissão de Registros de Pulser Eletrônico (RPe) periodicamente à Secretaria da Fazenda, após sua validação e autenticação, devendo operar de forma totalmente independente do Aplicativo Comercial dos postos revendedores varejistas de combustíveis.

3 - a Audiência Pública será realizada no dia 3 de julho de 2014, das 10h às 13h, no auditório da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, localizado na Avenida Rangel Pestana, 300, 1º andar, Centro, São Paulo.

4 - para a participação é obrigatória a inscrição prévia até as 17h do dia 30-06-2014, mediante envio de mensagem eletrônica para eventos@fazenda.sp.gov.br, informando o nome completo, o número do documento de identidade (RG) e a organização de origem, ou identificando-se apenas como “cidadão” quando não houver essa espécie de vínculo. As inscrições serão realizadas por ordem cronológica e estarão limitadas à capacidade do auditório.

5 - durante a Audiência Pública haverá oportunidade para o encaminhamento, por escrito, de dúvidas, comentários e sugestões. A Secretaria da Fazenda, entretanto, não fica obrigada ao oferecimento de respostas a todos os questionamentos.

6 - outras informações sobre o processo de inscrição para a Audiência Pública podem ser obtidas pelo endereço eletrônico eventos@fazenda.sp.gov.br, ou pelo telefone (11) 3243-3825, com Sheila A. Achel Danadio, Fabiana Savickas Marósticas e Maria Olímpia Buionconti.

DELEGACIAS REGIONAIS TRIBUTÁRIAS

DELEGACIA REGIONAL TRIBUTÁRIA DA CAPITAL I

Posto Fiscal da Capital 10 - Sé Fiscoal
Contribuinte: AUTO POSTO NSA CANGAÍBA LTDA
Insc. Estadual: 146.298.208.112 - CNPJ: 13.990.504/0001-48
Endereço: AV. CANGAÍBA, 3.981 - CANGAÍBA - SÃO PAULO-SP
EXPEDIENTE GDCC 1000380-504393/2014

Fica o contribuinte acima identificado, de que tendo sido Notificado em 04-10-2012, deverá promover a renovação de sua Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do ICMS, junto ao Posto Fiscal da Capital-10-Sé, localizado a Av. Rangel Pestana, 300 - 1º andar - Sé - São Paulo-SP, nos termos do artigo 8º da Portaria CAT-02/2011.

A solicitação de renovação da Inscrição no Cadastro de Contribuintes do ICMS, elaborado em 2 (duas) vias devesa ser efetuada no prazo de 30 (trinta) dias acompanhada da documentação descrita na citada Portaria.

O descumprimento da presente notificação fica sujeito às sanções legais e, em especial o artigo 15º da Portaria CAT-02, de 12-01-2011, publicada no D.O. de 13-01-2011.

2 - FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO RELATIVO À EQUIPE DE ATENDIMENTO (?):

$$U = \frac{\sum xi_i}{\sum fi}$$

$$\mu = \frac{U \cdot 100}{4}$$

Onde:

fi = a quantidade de cada conceito obtido entre todos os pesquisados na unidade;

xi = a pontuação dos respectivos conceitos;

U = média da equipe de atendimento;

μ = índice de satisfação do usuário a ser atribuído à equipe de atendimento;

3 - FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO RELATIVO AO ATENDENTE:

$$M = 50\%I + 30\%U + 20\%C$$

$$\alpha = \frac{M \cdot 100}{4}$$

Onde:

M = média final;

I = média individual, calculada pelo mesmo processo do índice da equipe de atendimento, como:

$$I = \frac{\sum xisi}{\sum si}$$

si = a quantidade de cada conceito obtido entre os pesquisados atendidos pelo servidor;

xi = a pontuação dos respectivos conceitos;

U = média da equipe de atendimento calculada nos termos do item 2 deste parágrafo;

C = avaliação do dirigente da Unidade de Atendimento = conceito atribuído ao servidor pelo dirigente da Unidade de Atendimento, na conformidade do item 1 deste parágrafo, relativamente aos critérios definidos no item 2 do Anexo II desta resolução;

α = índice individual do servidor;

4 - FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO RELATIVO AO SUPERVISOR:

$$S = 70\%U + 30\%C$$

$$\zeta = \frac{S \cdot 100}{4}$$

Onde:

S = média final do supervisor;

ζ = índice individual do supervisor;

U = média da equipe de atendimento calculada nos termos do item 2 deste parágrafo;

C = avaliação do dirigente da Unidade de Atendimento nos termos do item 3 deste parágrafo.