

4 - emissão de senhas on-line;
5 - recepção de pedidos de benefícios fiscais;
6 - recepção de pedidos de segundas vias de DECA/AIDF/GIA, etc.;

7 - recepção de petições, defesas ou recursos;
8 - recepção de pedidos de vista e/ou retirada de processos ou expedientes;

9 - recepção de pedidos de certidões;
10 - emissão de GARE IPVA;
11 - entrega de carnês, GARES, notificações, consultas, etc.;

13 - conferência e recepção de documentos relacionados com contribuintes do ITCMD;

§ 3º - Para a Central de Relacionamento Multimídia, orientar e informar através de meios eletrônico e telefônico, sobre os procedimentos necessários para agilização e acesso aos serviços disponíveis.

§ 4º - Os Postos Fiscais exercerão as atividades delimitadas nos itens 1 a 4, do § 1º, deste artigo, nas unidades que não contarem com Centrais de Pronto Atendimento.

Artigo 3º - As Centrais de Pronto Atendimento e os Postos Fiscais deverão atender aos seguintes requisitos:

1. instalações apropriadas para o bom atendimento ao usuário;

2. recepção bem localizada e sinalizada;

3. guichês sinalizados e identificados quanto ao horário de funcionamento, tipo de atividade exercida e responsável pelo atendimento.

Artigo 4º - As Centrais de Pronto Atendimento, a Central de Relacionamento Multimídia, e os Postos Fiscais contarão com servidores públicos pertencentes ao Quadro de Pessoal da Secretaria da Fazenda, selecionados e previamente capacitados para esse fim.

§ 1º - O Departamento de Recursos Humanos, desta Pasta, observadas as normas legais específicas, coordenará e gerenciará o processo de seleção, que se realizará sequencialmente à medida que o candidato atingir a pontuação mínima que vier a ser considerada para cada etapa, na seguinte conformidade:

a) Avaliação do Perfil Comportamental;

b) Avaliação de Competência com treinamento nos padrões de atendimento.

§ 2º - À Escola Fazendária do Estado de São Paulo - FAZESP caberá a capacitação dos servidores previamente selecionados.

Artigo 5º - Poderão se inscrever no processo de seleção para concorrer as vagas previstas nos Anexos I e II, desta resolução, para as atividades de atendimento e orientação, os servidores do Quadro da Secretaria da Fazenda, em efetivo exercício do cargo ou função-atividade nas unidades Fazendárias, para cujo provimento foi exigido o certificado de ensino médio ou equivalente, na seguinte conformidade:

I - os servidores somente concorrerão as vagas previstas para a Central de Pronto Atendimento e Central de Relacionamento Multimídia, nas unidades regionais que as sediarem, e a qual pertence sua unidade de exercício;

II - ficam destinadas exclusivamente aos Controladores de Pagamento de Pessoal - Nível I a IV, em efetivo exercício nas Divisões Seccionais de Despesa de Pessoal, do Departamento de Despesa de Pessoal do Estado, da Coordenação da Administração Financeira, as vagas das Centrais de Pronto Atendimento, previstas no Subanexo II, do Anexo I, desta Resolução, observado o disposto no inciso anterior;

III - para as vagas previstas no Anexo II, desta resolução, somente poderão se inscrever servidores pertencentes à classe de Técnico de Apoio à Arrecadação Tributária, em efetivo exercício do cargo, que concorrerão às vagas existentes no Posto Fiscal onde está em exercício.

Artigo 6º - A escolha da vaga para as atividades de atendimento e orientação se fará por ordem crescente da lista de classificação final, de cada Central de Pronto Atendimento e de cada Posto Fiscal.

§ 1º - A lista de classificação final, a que se refere o "caput", com relação a Central de Pronto Atendimento da Capital e a Central de Relacionamento Multimídia, será única, ficando a critério dos candidatos classificados a opção pelas vagas.

§ 2º - Após o preenchimento das vagas de atendimento e orientação, a lista de classificação será refeita apenas com os remanescentes, os quais constituirão a reserva de contingente, que oportunamente serão treinados e designados para substituir ou ocupar uma das vagas previstas nos Anexos desta resolução, aplicando-se a regra de escolha prevista no "caput" deste artigo.

Artigo 7º - O Coordenador da área onde os serviços serão prestados, designará o servidor previamente selecionado para o desempenho das atividades de atendimento e orientação, baseado no resultado da seleção e classificação prevista no artigo 4º e no artigo 6º, ambos desta resolução.

§ 1º - Para fins das designações de que trata o "caput", deverão ser observadas as quantidades dimensionadas nos Anexos desta resolução.

§ 2º - Para o exercício das atividades de supervisão será designado servidor dentre os selecionados, cujo perfil seja mais compatível com as atividades a serem desempenhadas, a critério da autoridade a que se refere o "caput", observadas as quantidades dimensionadas no Subanexo I, do Anexo I, desta resolução.

§ 3º - A designação para as atividades de atendimento e orientação e supervisão poderá ser cessada, a qualquer tempo, se constatada as seguintes ocorrências:

1 - agravo ou incidentes críticos negativos, no desempenho das atividades;

2 - se houver recusa injustificável em participação de treinamentos ou reciclagens que tenham sido previamente fixados.

§ 4º - Para fins de cumprimento do disposto no parágrafo anterior, os responsáveis pelos Postos Fiscais, pelas supervisões na Central de Pronto Atendimento da Capital e Central de Relacionamento Multimídia, e os Diretores das Divisões Regionais que sediarem as Centrais de Pronto Atendimento, comunicarão formalmente a ocorrência ao Departamento de Recursos Humanos, que providenciará o ato de cessação e a substituição do servidor, quando for o caso.

Artigo 8º - O Abono por Satisfação do Usuário - ASU, será calculado sobre o valor fixado para a referência 26, da Escala de Vencimentos - Comissão, a que se refere a Lei Complementar n.º 712, de 12 de abril de 1993, observado o limite previsto nos incisos I e II, do § 2º, do artigo 4º, da Lei Complementar n.º 887, de 19 de dezembro de 2000, com base no índice de satisfação do usuário, resultante do trimestre que for apurado nas pesquisas de opinião a que se refere o artigo 10, desta resolução, nos seguintes percentuais:

I - 50% (cinquenta por cento) do valor, se o índice de satisfação do usuário se situar entre 60% (sessenta por cento) e 80% (oitenta por cento);

II - 100% (cem por cento) do valor, quando o índice de satisfação do usuário ultrapassar 80% (oitenta por cento);

§ 1º - O Abono por Satisfação do Usuário - ASU, somente será devido se o índice de satisfação do usuário, for maior ou igual a 60%.

§ 2º - Na hipótese da Central de Pronto Atendimento, da Central de Relacionamento Multimídia, e do Posto Fiscal, não atingir, separadamente, o índice de satisfação do usuário de 60%, previsto no parágrafo anterior, serão adotadas as seguintes providências:

1 - o Departamento de Recursos Humanos analisará os fatores das pesquisas de opinião que impactaram no resultado do índice de satisfação do usuário, e adotará as providências necessárias para alinhamento nos padrões de atendimento fixados por esta resolução;

2 - na reincidência, os servidores designados serão reavaliados e substituídos, se for o caso, observando-se a regra prevista no § 2º do artigo 6º, desta resolução.

Artigo 9º - 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, no mesmo percentual que for devido a cada Central de Pronto Atendimento, à Central de Relacionamento Multimídia, e a cada Posto Fiscal quando em gozo de férias regulamentares, licença-prêmio até 30 (trinta) dias, licença saúde até 30 dias, licença por acidente no trabalho, doação de sangue, júri, falta abonada, falta médica, licença maternidade, licença paternidade, casamento, e falecimento do cônjuge, filhos, pais, irmãos, avós, netos, sogros, padrasto ou madrasta.

Artigo 10 - O índice de satisfação do usuário referido no artigo 8º, desta resolução, é o resultado das pesquisas de opinião realizada junto aos usuários, em cada Central de Pronto Atendimento e em cada Posto Fiscal, apurado em cada trimestre, cabendo ao Departamento de Recursos Humanos, desta Secretaria, a condução das pesquisas, a tabulação e análise das informações, a apuração dos níveis de satisfação, que avaliará dentre outros, os seguintes padrões:

I - satisfação geral com atendimento e orientação recebida;

0- 0- 0-

II - satisfação com a atitude do servidor no atendimento e orientação;

III - satisfação com o conhecimento do servidor que prestou atendimento e orientação.

Parágrafo único - O disposto neste artigo aplicar-se-á no que couber à Central de Relacionamento Multimídia.

Artigo 11 - O valor do Abono por Satisfação do Usuário - ASU, a ser atribuído com base nos índices resultantes da pesquisa de opinião, apurados trimestralmente, será devido aos servidores a partir do primeiro dia do mês subsequente àquele em que tiver sido concluída a respectiva pesquisa.

Parágrafo único - Até que se proceda a implementação da pesquisa de opinião, o índice de satisfação do usuário a ser aplicado para fins de pagamento do Abono por Satisfação do Usuário - ASU, corresponderá ao percentual de 80% do valor, a ser calculado conforme o estabelecido no "caput" do artigo 8º, desta resolução.

Artigo 12 - Esta resolução e suas disposições transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação, com efeitos pecuniários, a partir:

I - da designação dos servidores nos termos do artigo 7º, desta resolução.

II - de 1º de janeiro de 2001, aos servidores abrangidos pelo artigo 1º, das disposições transitórias, desta resolução.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Artigo 1º - Aos servidores que vêm desempenhando as atividades de atendimento e orientação na Central de Pronto Atendimento da Capital, cujos serviços foram implantados anteriormente à edição da Lei Complementar n.º 887, de 19 de dezembro de 2000, será devido o Abono por Satisfação do Usuário - ASU, retroativamente a 1º de janeiro de 2001, e até o preenchimento das vagas dimensionadas no Subanexo I, do Anexo desta resolução.

Parágrafo único - O valor do Abono por Satisfação do Usuário - ASU a ser pago aos servidores de que trata este artigo, observará o disposto no parágrafo único do artigo 11, desta resolução.

Artigo 2º - Para o fim previsto no artigo anterior, ficam os servidores dispensados da exigência de escolaridade de que trata o artigo 5º, desta resolução.

Anexo I

Subanexo II

a que se refere o artigo 1º, da Resolução SF nº 35/2001

IDENTIFICAÇÃO	REGIÃO	VAGAS PARA ATENDIMENTO /ORIENTAÇÃO
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD(s) - Capital	8
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Santos	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Taubaté	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Sorocaba	4
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Campinas	4
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Ribeirão Preto	4
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Bauru	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - São José do Rio Preto	4
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Araçatuba	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Presidente Prudente	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Marília	3
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DSD - Araraquara	3

Anexo II

a que se refere o artigo 1º, da Resolução SF nº 35/2001

REGIÃO	POSTO FISCAL	VAGAS ATENDIMENTO /ORIENTAÇÃO	VAGAS SUPERVISÃO
DRTC-I	TATUAPÉ	13	1
DRTC-I	ITAQUERA	10	1
DRTC-I	SÉ	13	1
DRTC-I	IPVA	4	
DRTC-I	ITCMD	4	
DRTC-II	SANTANA	10	1
DRTC-II	REPÚBLICA	13	1
DRTC-II	LAPA	13	1
DRTC-III	IBIRAPUERA	13	1
DRTC-III	IPIRANGA	10	1
DRTC-III	SANTO AMARO	11	1
DRT-2	CUBATÃO	3	
DRT-2	GUARUJÁ	3	
DRT-2	ITANHAÉM	2	
DRT-2	PRAIA GRANDE	4	
DRT-2	REGISTRO	4	
DRT-2	SANTOS	10	1
DRT-2	SÃO VICENTE	4	
DRT-3	BANANAL	3	
DRT-3	CAMPOS DO JORDÃO	2	
DRT-3	CARAGUATATUBA	4	
DRT-3	CRUZEIRO	4	
DRT-3	GUARATINGUETÁ	6	
DRT-3	JACARÉ	4	
DRT-3	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	10	1
DRT-3	TAUBATÉ	10	1
DRT-4	APIAÍ	2	
DRT-4	CAPÃO BONITO	3	
DRT-4	ITAPETININGA	6	
DRT-4	ITAPEVA	4	
DRT-4	ITU	5	
DRT-4	PIEIDADE	2	
DRT-4	SOROCABA	10	1
DRT-4	TIETÉ	3	
DRT-5	AMERICANA	5	
DRT-5	ARARAS	3	
DRT-5	CAMPINAS	13	1
DRT-5	CAPIVARI	2	
DRT-5	INDAIATUBA	2	
DRT-5	LIMEIRA	5	
DRT-5	PAULÍNIA	2	
DRT-5	PIRACICABA	6	
DRT-5	SUMARÉ	2	
DRT-6	BARRETOS	5	
DRT-6	BATATAIS	3	
DRT-6	BEBEDOURO	3	
DRT-6	FRANCA	7	
DRT-6	ITUVERAVA	4	
DRT-6	JABOTICABAL	3	
DRT-6	ORLÂNDIA	3	
DRT-6	RIBEIRÃO PRETO	13	1
DRT-6	SÃO JOÃO DA BOA VISTA	5	
DRT-6	SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	5	
DRT-6	SÃO SIMÃO	2	
DRT-6	SERTÃOZINHO	3	
DRT-7	AVARÉ	4	
DRT-7	BARIRI	2	
DRT-7	BAURU	10	1
DRT-7	BOTUCATU	3	
DRT-7	DUARTINA	2	
DRT-7	JAÚ	5	
DRT-7	LENÇÓIS PAULISTA	2	
DRT-7	LINS	4	
DRT-7	PEDERNEIRAS	2	
DRT-7	PIRAJUI	2	
DRT-7	TAQUARITUBA	3	
DRT-8	CATANDUVA	6	
DRT-8	ESTRELA D'OESTE	2	
DRT-8	FERNANDÓPOLIS	5	
DRT-8	JALES	5	
DRT-8	JOSÉ BONIFÁCIO	2	
DRT-8	MIRASSOL	4	
DRT-8	NHANDEARA	2	
DRT-8	NOVA GRANADA	2	
DRT-8	NOVO HORIZONTE	3	
DRT-8	OLÍMPIA	2	
DRT-8	PAULO DE FARIA	2	
DRT-8	SANTA FÉ DO SUL	2	
DRT-8	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	13	1
DRT-8	VOTUPORANGA	5	
DRT-9	ANDRADINA	5	
DRT-9	ARAÇATUBA	10	1
DRT-9	BIRIGUI	7	
DRT-9	GENERAL SALGADO	3	
DRT-9	MIRANDÓPOLIS	4	
DRT-9	PENÁPOLIS	5	
DRT-9	PEREIRA BARRETO	4	
DRT-10	ADAMANTINA	3	
DRT-10	DRACENA	4	
DRT-10	JUNQUEIRÓPOLIS	2	
DRT-10	LUCÉLIA	2	
DRT-10	OSVALDO CRUZ	3	
DRT-10	PANORAMA	2	
DRT-10	PIRAPOZINHO	3	
DRT-10	PRESIDENTE EPITÁCIO	2	
DRT-10	PRESIDENTE PRUDENTE	10	1
DRT-10	PRESIDENTE VENCESLAU	3	
DRT-10	RANCHARIA	3	
DRT-10	TEDORO SAMPAIO	2	
DRT-11	ASSIS	8	
DRT-11	MARÍLIA	10	1
DRT-11	OURINHOS	5	
DRT-11	PARAGUAÇU PAULISTA	2	
DRT-11	PIRAJU	3	
DRT-11	SANTA CRUZ DO RIO PARDO	5	
DRT-11	TUPÁ	5	
DRT-12	DIADEMA	4	
DRT-12	MAUÁ	4	
DRT-12	SANTO ANDRÉ	8	
DRT-12	SÃO BERNARDO DO CAMPO	10	1
DRT-12	SÃO CAETANO DO SUL	4	
DRT-13	ARUJÁ	4	
DRT-13	GUARULHOS	10	1
DRT-13	POÁ	3	
DRT-13	MOJI DAS CRUZES	5	
DRT-13	SUZANO	4	

Anexo I

Subanexo I

a que se refere o artigo 1º, da Resolução SF nº 35/2001

IDENTIFICAÇÃO	REGIÃO	VAGAS ATENDIMENTO /ORIENTAÇÃO	VAGAS SUPERVISÃO
CENTRAL DE RELACIONAMENTO MULTIMÍDIA	Capital	40	4
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	Capital	20	2
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Litoral	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Taubaté	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Sorocaba	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Campinas	5	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Ribeirão Preto	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Bauru	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - São José do Rio Preto	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Araçatuba	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Presidente Prudente	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Marília	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - ABCD	2	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Guarulhos	2	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Osasco	2	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Araraquara	4	
CENTRAL DE PRONTO ATENDIMENTO	DRA - Jundiaí	2	