



Anexo Único da Ordem Interna SF/SUREM nº 01, de 29 de fevereiro de 2024

# Manual de Boas Práticas de Atendimento

**Departamento de Atendimento – DEATE**

Fevereiro/2024

## SUMÁRIO

Apresentação .....	3
Introdução .....	4
<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>5</b>
1. Competências do DEATE .....	5
2. Canais de atendimento .....	6
<b>CAPÍTULO II – AGENDAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO.....</b>	<b>6</b>
3. Agendamento Prévio no Atendimento Presencial .....	6
4. Triagem.....	7
5. Atendimento a advogados .....	8
<b>CAPÍTULO III – SIGILO NO ATENDIMENTO.....</b>	<b>9</b>
6. Sigilo Fiscal e de Dados Pessoais .....	9
6.1. Identificação do cidadão antes do atendimento.....	11
6.2. Proteção de dados pessoais.....	11
6.3. Consulta e divulgação de informações contidas em sistemas intranet.....	11
6.4. Consulta e divulgação de conteúdo de processos administrativos .....	12
6.5. Divulgação de ordens de serviço e normas técnicas.....	12
<b>CAPÍTULO IV – EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO .....</b>	<b>13</b>
7. Chamada de senha.....	13
8. Autuação de processo administrativo .....	13
9. Apoio a serviços digitais.....	14
<b>CAPÍTULO V – SENHA WEB.....</b>	<b>14</b>
10. Desbloqueio da Senha Web.....	14
11. Utilização da Senha Web pelo cidadão.....	15
12. Alteração de dados cadastrais da Senha Web .....	15
<b>CAPÍTULO VI – UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DA FAZENDA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – SOFIA.....</b>	<b>15</b>
13. Sigilo de dados pessoais .....	15
<b>CAPÍTULO VII – TREINAMENTOS.....</b>	<b>15</b>
14. Cursos e treinamentos .....	15
<b>CAPÍTULO VIII – LEGISLAÇÃO RELACIONADA .....</b>	<b>16</b>



## **Apresentação**

O presente manual visa disciplinar o atendimento presencial e à distância, prestado por servidores do Departamento de Atendimento – DEATE da Secretaria Municipal da Fazenda da Cidade de São Paulo. É um instrumento baseado em normas legais e boas práticas do atendimento. Seu objetivo é orientar os colaboradores que atuam nas diferentes fases do atendimento ao cidadão quanto aos procedimentos que devem ser observados para garantir maior controle e segurança jurídica aos servidores e contribuintes, promovendo um serviço de qualidade.



## Introdução

O desafio de fazer evoluir a administração pública no mesmo ritmo das demandas da sociedade é um tema complexo e multifacetado, que envolve aspectos políticos, econômicos, sociais, culturais, institucionais e legais.

A rapidez com que novas tecnologias são introduzidas pelo setor privado na sociedade e aceitas pelo cidadão torna imperativa a adaptação e evolução de uma administração pública analógica para essas novas tecnologias, sob o risco de nos desconectarmos das expectativas da sociedade e de ficarmos vulneráveis a fraudes e a crimes cibernéticos.

Nós, os servidores que trabalhamos no atendimento aos cidadãos, sabemos que eles têm perfis muito diversos e nem todos estão preparados e aceitam bem novas tecnologias. Então, não se trata de simplesmente automatizarmos todos os serviços da Fazenda disponíveis para a população, mas sim, entendermos essas diferenças e nos ajustarmos para que possamos atender bem a todos, respeitando sempre as diferentes necessidades.

Nosso desafio é introduzir a transformação digital na administração pública, sem acabar com o atendimento mais personalizado, humanizado, de acordo com a necessidade específica de cada cidadão.

Nesse sentido, o DEATE tem buscado diversificar os canais de atendimento, todos voltados a facilitar o acesso do cidadão à informação correta de forma simples e fácil.

Para que possamos manter o nível de qualidade em todos os canais de atendimento, serão descritos neste manual os procedimentos obrigatórios que estão hoje distribuídos em diversos normativos legais, bem como boas práticas que devem ser observadas para nossa segurança e a do cidadão.

Este trabalho contou com a colaboração de servidores do DEATE e será atualizado com a contribuição de todos, sempre que necessário.

## **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **1. Competências do DEATE**

A competência do DEATE está prevista no Decreto 58.030, de 12 de dezembro de 2017, alterado pelo Decreto 59.567, de 29 de junho de 2020, em seu art. 4º:

“Art. 4º O Departamento de Atendimento – DEATE tem as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar, controlar, executar e avaliar as atividades relacionadas com o atendimento ao contribuinte nas modalidades presencial e à distância, bem como nos Postos Avançados de Atendimento SF – Descomplica SP;

II - definir diretrizes e metas para a atuação das unidades que lhe são subordinadas;

III - desenvolver programas para a melhoria contínua do atendimento ao sujeito passivo da obrigação tributária;

IV - requisitar, especificar, documentar, homologar, implantar e avaliar, em articulação com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTEC, sistemas relativos à sua área de atuação;

V - programar, executar, acompanhar e avaliar, em articulação com outras unidades, campanhas de assistência, orientação e educação fiscal e de integração fisco-contribuinte;

VI - comunicar e sugerir alterações legislativas e nos sistemas sempre que verificadas, em qualquer modalidade de atendimento, oportunidades de melhoria dos procedimentos adotados pela Secretaria;

VII - administrar o sistema de concessão de senhas aos contribuintes para acesso aos sistemas informatizados da Secretaria;

VIII - exercer outras atribuições compatíveis com sua área de atuação.”

“Art. 5º A Divisão de Atendimento Presencial – DIAPE tem as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar e executar o atendimento ao contribuinte na modalidade presencial;

II - gerenciar o agendamento eletrônico de atendimento;

III - exercer outras atribuições compatíveis com sua área de atuação.”

“Art. 6º A Divisão de Atendimento à Distância – DIADI tem as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar e executar o atendimento ao contribuinte na modalidade à distância;

II - exercer outras atribuições compatíveis com sua área de atuação.



Art. 7º A Divisão de Atendimento do Descomplica SP – DIDES tem as seguintes atribuições:

I - coordenar, supervisionar e executar o atendimento ao contribuinte nos Postos Avançados de Atendimento SF – Descomplica SP;

II - exercer outras atribuições compatíveis com sua área de atuação.”

## **2. Canais de atendimento**

O atendimento presencial poderá ser realizado em posto avançado de atendimento da Secretaria Municipal da Fazenda nas unidades do Descomplica SP ou no Centro de Atendimento da Fazenda – CAF, sendo de responsabilidade do interessado a verificação do local de atendimento e da carta de serviços disponibilizada antes da confirmação do agendamento.

O atendimento à distância deverá ser realizado através das cartas de serviços disponíveis através do Portal 156 no link <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br>.

É vedado ao servidor o envio e o recebimento de informações, documentos, guias de pagamento fora dos canais institucionais de atendimento da Secretaria Municipal da Fazenda.

## **CAPÍTULO II – AGENDAMENTO E IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO**

### **3. Agendamento Prévio no Atendimento Presencial**

As pessoas físicas e jurídicas, bem como seus procuradores ou prepostos, que necessitem de atendimento sobre serviços prestados pelas unidades da Subsecretaria da Receita Municipal – SUREM da Secretaria Municipal da Fazenda deverão agendar previamente data e horário para realização de atendimento por meio de endereços eletrônicos específicos e distintos disponibilizados na internet.

O agendamento eletrônico prévio tem por objetivo organizar o atendimento presencial para que a demanda seja distribuída ao longo da semana e de acordo com a disponibilidade de atendentes.

Dessa forma, evita-se que os cidadãos fiquem à espera em filas na porta do Centro de Atendimento da Fazenda – CAD ou das unidades Descomplica para pegarem uma senha e serem atendidos.

Outro objetivo é termos a identificação do cidadão registrada em sistema para que possamos, eventualmente, checar e confirmar a um órgão de controle ou judicial se a pessoa realmente esteve em uma unidade de atendimento presencial da Fazenda.



O atendimento presencial é realizado, exclusivamente, ao cidadão que agendou o serviço, sendo obrigatória a apresentação de documento original com foto para a comprovação no setor de triagem e previamente ao atendimento.

Também são aceitas as versões digitais da Carteira Nacional de Habilitação – CNH e cédula de identidade (RG).

Caso o documento apresentado não corresponda aos dados do munícipe constantes no protocolo de agendamento, o servidor da triagem deverá orientá-lo a refazer o agendamento com a identificação correta para que seja atendido.

O agendamento prévio pode ser feito nos sites eletrônicos: <https://agendamentosf.prefeitura.sp.gov.br/forms/Avviso.aspx>, para atendimento no CAF, e <https://agendadesc.prefeitura.sp.gov.br/agendamento/>, para atendimento em uma unidade Descomplica.

Havendo vaga de atendimento disponível, o munícipe poderá ser atendido no mesmo dia, a partir de agendamento efetuado no próprio CAF.

A Lei nº 11.248, de 1º de outubro de 1992, dispõe sobre o atendimento preferencial e prioritário a gestantes, mães com crianças de colo, idosos, e pessoas com deficiência.

A Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, amplia o rol de pessoas com direito ao atendimento preferencial e inclui lactantes e obesos. Essas pessoas, caso não tenham feito agendamento prévio, poderão fazê-lo no CAF, com ajuda dos colaboradores do DEATE, para atendimento no mesmo dia.

Excepcionalmente, poderão ser emitidas senhas de encaixe quando o munícipe for orientado por escrito por alguma unidade do DEATE, podendo então se direcionar ao CAF sem a necessidade de agendamento prévio, ou quando se tratar de prazo fatal e indisponibilidade do SAV.

#### **4. Triagem**

É obrigatória a identificação do interessado do serviço no setor de triagem a partir de documento de identificação válido em papel ou digital, tais como RG ou CNH, com CPF e foto, antes da emissão da senha de atendimento. O protocolo de agendamento deverá estar em nome da pessoa que foi até à unidade de atendimento e que se identificou.

Se o contribuinte para o qual é solicitado o serviço não for o constante no protocolo de agendamento ou se o usuário não tiver legitimidade para representá-lo, o usuário deverá ser orientado a utilizar os canais digitais ou refazer o agendamento com as informações e documentos corretos.

## 5. Atendimento a advogados

Advogados possuem algumas prerrogativas, definidas no Estatuto da OAB. Entre elas há a permissão de acesso a prédios públicos sem a necessidade de agendamento prévio. Diz a Lei Federal nº 8.906, de 4 de julho de 1994:

“Art. 7º São direitos do advogado:

(...)

VI - ingressar livremente:

c) em qualquer edifício ou recinto em que funcione repartição judicial ou outro serviço público onde o advogado deva praticar ato ou colher prova ou informação útil ao exercício da atividade profissional, dentro do expediente ou fora dele, e ser atendido, desde que se ache presente qualquer servidor ou empregado;

(...)”

A Portaria SF nº 16, de 10 de janeiro de 2020, dispõe sobre o atendimento a advogados no CAF:

“Art. 3º O advogado será recebido por colaborador do Centro de Atendimento da Fazenda Municipal - CAF, que solicitará demonstração de regular inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil.

§ 1º Comprovada a inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil, o colaborador do CAF contatará a unidade responsável pelo processo, expediente ou ato de interesse do advogado, para que aquela possa destacar servidor para realizar o atendimento.

§ 2º Contatada a unidade e confirmado o atendimento, o colaborador do CAF encaminhará o advogado a uma das salas de reunião do 1º andar do Edifício Othon, para aguardar o comparecimento do servidor designado para atendê-lo, exceto quando sua presença em outro local do edifício seja imprescindível para a prática de ato típico da advocacia, colheita de prova ou informação útil ao exercício da atividade profissional.”

Os advogados deverão se identificar com a carteira da OAB na entrada do CAF. Após a identificação, preencherão um formulário específico que indicará o serviço e a informação de que necessitam. Caso o processo ou expediente de seu interesse ainda esteja em tramitação na Secretaria Municipal da Fazenda, o servidor ou estagiário entrará em contato com a unidade responsável pelo assunto indicado no formulário e levará o advogado até as salas de atendimento do primeiro andar onde ele será atendido pelo Auditor-Fiscal da unidade responsável. Caso o processo ou expediente esteja encerrado, o servidor ou estagiário indicará procedimentos de vistas de processo.



## **CAPÍTULO III – SIGILO NO ATENDIMENTO**

### **6. Sigilo Fiscal e de Dados Pessoais**

A Secretaria Municipal da Fazenda lida com muitas informações de caráter sigiloso, sejam as de origem fiscal, definidas na Lei Federal nº 5.172, de 26 de outubro de 1966, conhecida como Código Tributário Nacional – CTN, sejam as informações de caráter pessoal, igualmente sigilosas, definidas na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

#### **CTN – Lei Federal nº 5.172, de 1966:**

“Art. 198. Sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades. (Redação dada pela Lcp nº 104, de 2001)

§ 1º Excetuam-se do disposto neste artigo, além dos casos previstos no art. 199, os seguintes: (Redação dada pela Lcp nº 104, de 2001)

I - requisição de autoridade judiciária no interesse da justiça; (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

II - solicitações de autoridade administrativa no interesse da Administração Pública, desde que seja comprovada a instauração regular de processo administrativo, no órgão ou na entidade respectiva, com o objetivo de investigar o sujeito passivo a que se refere a informação, por prática de infração administrativa. (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

§ 2º O intercâmbio de informação sigilosa, no âmbito da Administração Pública, será realizado mediante processo regularmente instaurado, e a entrega será feita pessoalmente à autoridade solicitante, mediante recibo, que formalize a transferência e assegure a preservação do sigilo. (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

§ 3º Não é vedada a divulgação de informações relativas a: (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

I - representações fiscais para fins penais; (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

II - inscrições na Dívida Ativa da Fazenda Pública; (Incluído pela Lcp nº 104, de 2001)

III - parcelamento ou moratória; e (Redação dada pela Lei Complementar nº 187, de 2021)

IV - incentivo, renúncia, benefício ou imunidade de natureza tributária cujo beneficiário seja pessoa jurídica.”

#### **LGPD – Lei Federal nº 13.709, de 2018:**

“Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

(...)"

“Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

(...)"

“Art. 23. O tratamento de dados pessoais pelas pessoas jurídicas de direito público referidas no parágrafo único do art. 1º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público, desde que:

I - sejam informadas as hipóteses em que, no exercício de suas competências, realizam o tratamento de dados pessoais, fornecendo informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução dessas atividades, em veículos de fácil acesso, preferencialmente em seus sítios eletrônicos;

(...)"

“Art. 26. O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei.

§ 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:

I - em casos de execução descentralizada de atividade pública que exija a transferência, exclusivamente para esse fim específico e determinado, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

(...)"

Para que tenhamos tranquilidade no atendimento quanto ao cumprimento dessas leis, alguns procedimentos de segurança são obrigatórios:

### **6.1. Identificação do cidadão antes do atendimento**

O servidor atendente, sempre que for divulgar para o contribuinte dados protegidos por sigilo fiscal, deve solicitar a apresentação de documento de identificação do cidadão com foto para certificar-se de que essas informações de caráter sigiloso não serão fornecidas para terceiros.

É vedado ao servidor a divulgação de dados protegidos por sigilo fiscal e dados pessoais de munícipe que não seja o próprio interessado identificado ou seu procurador.

A etapa de triagem não verifica a legitimidade da pessoa que fez o agendamento para acessar dados sigilosos. Só verifica se a pessoa que compareceu ao CAF ou ao Descomplica é a mesma que agendou.

### **6.2. Proteção de dados pessoais**

Para que a LGPD seja cumprida, indicamos alguns cuidados que devem ser observados pelos servidores do atendimento:

- Apenas solicite informações e dados pessoais quando realmente necessários, evitando coletar informações que não serão utilizadas;
- Não utilize blocos de papéis ou papéis de rascunho para anotar dados pessoais. Sempre utilize os formulários específicos, disponíveis nas unidades de atendimento, para cada fim;
- Observe o sigilo de dados pessoais, como telefone, e-mail, endereço, entre outros;
- Não permita a exposição de qualquer papel impresso que contenha dados de contribuintes ou de servidores, bem como o seu uso como rascunho;
- Ao finalizar o atendimento, observe se o cidadão esqueceu o protocolo de agendamento em cima da mesa e, em caso positivo, descarte-o imediatamente.

### **6.3. Consulta e divulgação de informações contidas em sistemas intranet**

É vedado ao servidor a consulta de dados de contribuintes e terceiros em sistemas da Secretaria Municipal da Fazenda, exceto se comprovada essa necessidade para efeitos de atendimento ao titular ou a seu procurador.

As telas de sistemas internos da Fazenda, acessados via rede SF, são para uso exclusivo do servidor atendente, durante seu atendimento. Essas telas não podem ser compartilhadas com os cidadãos, inclusive os legítimos interessados, pois para eles

a Secretaria Municipal da Fazenda desenvolveu sistemas de acesso via internet, a partir de login pela Senha Web.

Assim, é vedada a cópia, a impressão e até mesmo a exposição da tela de sistema intranet para que o cidadão a visualize ou tire fotos das informações nela contidas. As informações extraídas das telas de consulta podem ser divulgadas para o cidadão interessado e previamente identificado apenas durante o atendimento.

#### **6.4. Consulta e divulgação de conteúdo de processos administrativos**

É vedado ao servidor do Atendimento a consulta, divulgação ou impressão de informações contidas em processos administrativos SEI ou em papel, mesmo que sejam referentes ao despacho final publicado no Diário Oficial da Cidade de São Paulo (DOC).

Pode ocorrer de um cidadão pedir via canais de atendimento informações sobre seu processo. Ainda que seja possível a visualização do conteúdo desse processo, a divulgação de seu conteúdo é expressamente proibida, mesmo que o processo tenha sido encerrado e haja despacho final publicado no DOC.

A consulta a processos deve ser solicitada pelo contribuinte via pedido de vista no Portal SP156, e caberá à unidade responsável pelo processo a liberação ou não das vistas.

Também é vedado ao atendente emitir para o cidadão juízo de valor quanto a manifestações incluídas no processo. Não cabe ao atendente a análise de mérito das solicitações e dos despachos em processos, que são de competência exclusiva de outras unidades.

#### **6.5. Divulgação de ordens de serviço e normas técnicas**

É vedado ao servidor a divulgação de Ordens de Serviço e Normas Técnicas, do todo, de parte, ou sua menção, a agentes externos à administração tributária, exceto quando expressa e previamente autorizado pelo Subsecretário da Receita Municipal.

## **CAPÍTULO IV – EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO**

### **7. Chamada de senha**

A chamada de senha para atendimento pelos servidores deve ser aleatória por setor e seguir a ordem de sua emissão. O município não poderá escolher o servidor que prestará o atendimento. Tampouco poderá o atendente escolher quem irá atender.

### **8. Autuação de processo administrativo**

Os processos administrativos serão autuados preferencialmente pela Divisão de Atendimento à Distância – DIADI, via Portal SP156.

Caso seja necessária a autuação de processo administrativo em uma unidade de atendimento presencial, CAF ou Descomplica, o atendente deverá indicar para o cidadão o apoio ao atendimento digital presente tanto no CAF quanto nas unidades Descomplica.

O time de apoio a serviços digitais abrirá um pedido de autuação via Portal SP156 para que o processo seja autuado pelo time de atendimento à distância via integração do SIGRC com o SEI.

A autuação de processos SEI em DIADI utilizará, obrigatoriamente, a integração existente com o SIGRC.

É vedada a autuação de processos administrativos no SEI para os quais exista previsão legal de autuação por meio do aplicativo Solução de Atendimento Virtual – SAV, salvo em caso de prazo fatal e indisponibilidade do sistema, situação que deverá ter sido informada no site da Fazenda e deverá constar expressamente nas observações da CAPA SEI. A Instrução Normativa SF/SUREM nº 10, de 4 de dezembro de 2019, define quais serviços são recepcionados obrigatoriamente pelo SAV.

Toda a documentação necessária para a autuação de um processo administrativo deverá estar legível. Na falta de algum documento obrigatório, ou caso seja inviável sua leitura, o processo não poderá ser autuado, salvo em caso de insistência, situação que deverá constar expressamente na CAPA SEI.

Os processos administrativos devem ser autuados e encaminhados à unidade responsável no momento de atendimento ao município. O número do processo SEI autuado deverá ser informado ao contribuinte em resposta ao protocolo SIGRC e deverá ser encerrado.

## **9. Apoio a serviços digitais**

O CAF poderá contar com equipe de servidores ou estagiários contratados a fim de possibilitar o auxílio aos cidadãos na utilização dos canais digitais da Secretaria Municipal da Fazenda, tais como Portal SP156 e SAV.

Quando o cidadão solicitar ajuda quanto aos serviços digitais do CAF, caberá ao atendente encaminhar por escrito em formulário específico a orientação do que deverá ser feito pelo time de apoio digital.

As unidades de atendimento do Descomplica deverão encaminhar essas demandas para o atendimento digital da respectiva unidade, ficando sob responsabilidade do chefe de equipe a orientação quanto ao uso das ferramentas.

Nas unidades em que não houver equipe de atendimento, fica sob a responsabilidade de servidor devidamente lotado na unidade a orientação para o atendimento digital.

## **CAPÍTULO V – SENHA WEB**

### **10. Desbloqueio da Senha Web**

Não poderá ser feito o desbloqueio de Senha Web para falecidos a pedido do inventariante. O sistema bloqueará o acesso a sistemas da Fazenda ou desbloqueio de novas senhas para CPFs cancelados. Quando o inventariante precisar acessar um serviço da Fazenda em nome do falecido, deverá solicitar o serviço via processo administrativo, que será encaminhado para a unidade responsável. O processo deverá conter a certidão de óbito, o termo de inventariante e a petição quanto à sua necessidade.

Os analfabetos ou deficientes que não sejam capazes de assinar seu nome não poderão ter a Senha Web validada via Portal SP156, haja vista que não será possível confirmar a digital colhida.

Caso o protocolo de desbloqueio de Senha Web seja assinado com certificado digital, será necessária a verificação da validade da assinatura no site <https://www.portaldeassinaturas.com.br/> ou no site <https://verificador.iti.gov.br/verifier-2.9-59/>.

Apenas assinaturas digitais efetuadas pelo Portal Gov.br poderão ser aceitas.

### **11. Utilização da Senha Web pelo cidadão**

É vedado ao servidor o uso de Senha Web do contribuinte. Para o caso de ser necessário o uso da Senha Web no atendimento, o servidor deve virar o monitor e o teclado para que o munícipe digite os dados.

É vedado ao servidor o uso de sua Senha Web pessoal para atendimento ao contribuinte.

### **12. Alteração de dados cadastrais da Senha Web**

É vedado ao servidor a alteração manual de dados cadastrais no sistema de Senha Web e Base de Pessoas, tais como e-mail ou representantes legais.

Se for necessária alguma alteração, esta poderá ser feita por meio de sincronização com o sistema da Receita Federal ou pelo próprio contribuinte, mediante utilização da Senha Web.

## **CAPÍTULO VI – UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DA FAZENDA EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – SOFIA**

### **13. Sigilo de dados pessoais**

O envio de perguntas para a Solução da Fazenda em Inteligência Artificial – SOFIA poderá ser feito sem os dados pessoais ou fiscais do contribuinte.

## **CAPÍTULO VII – TREINAMENTOS**

### **14. Cursos e treinamentos**

Os servidores do Departamento de Atendimento são incentivados a participar de cursos e treinamentos para seu desenvolvimento profissional.

A participação em cursos técnicos oferecidos pelo Departamento de Atendimento é obrigatória para os servidores ingressantes há menos de 1 (um) ano. A reciclagem é obrigatória para todos os servidores voltados ao atendimento sempre que houver mudança na legislação e recomendada sempre que o curso oferecido for sobre seu tema de atendimento.

A participação em cursos voltados ao atendimento e boas práticas é obrigatória sempre que forem oferecidos.

## **CAPÍTULO VIII – LEGISLAÇÃO RELACIONADA**

- Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de São Paulo – Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979.
- Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos – Portaria SF nº 243, de 4 de novembro de 2020.
- Política Municipal de Atendimento – Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018.
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- Portaria SF que dispõe sobre o agendamento eletrônico e atendimento presencial – Portaria SF/SUREM nº 06, de 03 de fevereiro de 2023.
- Portaria SF que dispõe sobre o atendimento a advogados – Portaria SF nº 16, de 10 de janeiro de 2020.
- Portaria SF que dispõe sobre a Senha Web – Portaria SF Nº 64, de 23 de março de 2021.