



Governo do Estado de São Paulo
Casa Civil
Gabinete do Secretário da Casa Civil

OFÍCIO

Número de Referência: RI-1069/2021

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Assunto: Requerimento de Informação 1069/2021- Deputado Arthur do Val

Ofício nº 976/2022/SGL/CC

Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO
1º Secretário
Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria da Fazenda e Planejamento em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria do Deputado Arthur do Val.

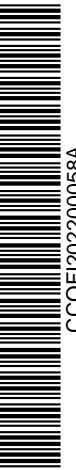
Atenciosamente,

São Paulo, 15 de fevereiro de 2022.

Cauê Macris
Secretário de Estado
Gabinete do Secretário da Casa Civil

Classif. documental

006.01.10.003



CCOFI202200058A



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Fazenda e Planejamento
GS - SECRETÁRIO EXECUTIVO

Despacho

Interessado: ALESP - DEPUTADO ARTHUR DO VAL

Assunto: Requerimento de Informação 1069/2021

Número de referência: SFP-EXP-2021/260953

Trata-se do Requerimento de Informação nº 1069/2021, de autoria do Deputado Arthur do Val, dirigido ao Senhor Secretário da Fazenda, requisitando informação a respeito do funcionamento do Posto Fiscal localizado no município de Araraquara da Secretaria da Fazenda e Planejamento.

À vista da Informação Nº 00748/CAT-G da Coordenadoria da Administração Tributária (fls. 12-16 - SFP-INF-2021/89443), **que acolho**, encaminhe-se à Subsecretaria de Gestão Legislativa da Casa Civil, nos termos do § 4º, artigo 4º do Decreto nº 62.106 de 15 de julho de 2016, via Sistema de Acompanhamento Legislativo - SIALE.

São Paulo, 01 de fevereiro de 2022.

TOMÁS BRUGINSKI DE PAULA
SECRETÁRIO EXECUTIVO
GS - SECRETÁRIO EXECUTIVO



Classif. documental

006.01.10.004





Governo do Estado de São Paulo
 Secretaria da Fazenda e Planejamento
 CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA

Informação

Assunto: ENCAMINHAMENTO-GS - REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO ALESP
Número de referência: INFORMAÇÃO Nº 00748/CAT-G

1. Cuida-se do requerimento de informação nº 1069/2021, de autoria do sr. Arthur do Val, Deputado Estadual paulista, dirigido ao sr. Secretário da Fazenda do Estado de São Paulo, requisitando informações a respeito do funcionamento do Posto Fiscal de atendimento ao público localizado no Município de Araraquara, SP, nos termos abaixo listados:

- a. O Posto Fiscal regional de Araraquara (São Paulo), da referida Secretaria, está oferecendo atendimento ao público?
- b. Em caso negativo, mediante qual justificativa?
- c. Em caso positivo, qual o prazo máximo de espera para atendimento?
- d. O Posto Fiscal está informando/divulgando/publicando os prazos, aos que tentam contato com a Secretaria?
- e. Há outros possíveis meios de atendimento às empresas, além dos virtuais?

2. Retomamos as informações trazidas pela unidade regional, reiterando os dados apresentados. Preliminarmente, de se destacar algumas importantes iniciativas e melhorias promovidas pela Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo no âmbito do atendimento ao público, especialmente durante a pandemia do novo coronavírus, COVID-19.

3. Não houve interrupções no atendimento aos usuários do serviço público durante o referido período. Adaptados para o atendimento virtual, os 41 (quarenta e um) Postos Fiscais e as 07 (sete) unidades de Serviço de Pronto Atendimento (SPA) espalhados pelo Estado de São Paulo maximizaram a prestação de serviços à população por meios eletrônicos. Em 2020 foram realizados mais de 2,2 milhões atendimentos pela Sefaz-SP, assim distribuídos entre os diferentes canais:

- I. Fale Conosco (Atendimento Eletrônico): 259.027.
- II. Call Center (0800): 1.168.784.
- III. Atendimento Presencial: 272.674.
- IV. Atendimento por e-mail (conforme Portaria CAT 34/20): aproximadamente 53.500.
- V. Atendimento via Sistema de Peticionamento Eletrônico - SIPET: aproximadamente 23.000.
- VI. Atendimentos Sefaz/Poupatempo: 482.219.

<i>Classif. documental</i>	006.01.10.004
----------------------------	---------------



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Fazenda e Planejamento
CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA

4. O atendimento presencial foi ajustado para garantir a segurança de contribuintes e servidores. No entanto, em razão do afastamento de muitos servidores pertencentes ao grupo de risco, capacidade de atendimento reduzida e principalmente para evitar aglomerações nas unidades, a Secretaria da Fazenda e Planejamento orientou os contribuintes a buscarem preferencialmente o atendimento virtual, disponíveis no portal institucional: portal.fazenda.sp.gov.br.

5. A Sefaz conta com uma gama de canais virtuais para atender a população.

FALE CONOSCO E CALL CENTER

O Fale Conosco possui duas modalidades: correio eletrônico e telefônico. No primeiro é possível acessar o sistema de envio de e-mails preenchendo diretamente na página o formulário com o assunto pré-definido na lista. Já o atendimento telefônico possui duas modalidades: o atendimento humano, que é feito de segunda a sexta-feira das 8h às 19h e o atendimento eletrônico, que disponibiliza informações 24 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. O cidadão pode entrar em contato pelo 0800 0170 110, a partir de telefone fixo, e no (11) 2450-6810, exclusivo para chamadas de celular.

SIPET

O Sistema de Peticionamento Eletrônico (SIPET) foi uma inovação fundamental implementada pela Secretaria da Fazenda e Planejamento, após a determinação do estado de calamidade pública, por conta da pandemia.

Trata-se de um sistema de recepção e triagem de solicitações do contribuinte com consequente distribuição e direcionamento no sistema SP Sem Papel. A triagem permite ainda a retificação de informações pelo solicitante, após a indicação de eventuais necessidades de correção pelo atendente.

O sistema entrou em produção em maio de 2020 e expandiu sistematicamente suas opções de serviços em 2021 -- atualmente conta com 50 serviços disponíveis, tais quais CADESP (cadastro dos contribuintes do ICMS), Nota Fiscal Paulista, IPVA, ITCMD, entre outros. Ademais, são mais de 500 atendimentos por dia, em média, com expectativa de aumento substancial para 2022. Almeja-se que até o fim de 2022, mais de 90% do atendimento de balcão ocorra por meio desse sistema. O total de atendimento até outubro de 2021 foi de 143.114. Nos últimos doze meses foram realizados 153.334 atendimentos.

ATENDIMENTO VIA E-MAIL NOS POSTOS FISCAIS

Se, mesmo com todos esses canais listados, o serviço que o cidadão procura exige um atendimento personalizado há a opção do Atendimento Remoto por e-mail.

Desde o dia 26/03/2020 o atendimento ao público nos 41 (quarenta e um) Postos Fiscais e as 07 (sete) unidades de Serviço de Pronto Atendimento (SPA) da Secretaria da Fazenda e Planejamento passou a ser também virtual, nos termos da Portaria CAT 34, de 25 de março de 2020, publicada no dia 26 do mesmo mês, no Diário Oficial do Estado e alterações. A medida estava alinhada à determinação do Comitê Administrativo Extraordinário Covid-19 e visava maximizar a prestação de serviços à população por meios eletrônicos.

O processo é simples: o cidadão ou contribuinte acessa a página senhafacil.com.br/agendamento/#/home e solicita sua senha de atendimento remoto. Será gerado um número e definido o horário de atendimento. Em até 15 minutos antes do horário agendado, basta enviar um e-mail detalhando a demanda para o Posto Fiscal de sua circunscrição, mencionando no título da mensagem o número de sua senha e o respectivo horário de atendimento, e anexar os documentos necessários. Havendo necessidade, o responsável pelo atendimento poderá encaminhar agendamento para atendimento presencial.



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Fazenda e Planejamento
CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA

6. Vale ressaltar que essa foi uma melhoria significativa para o contribuinte paulista. Apenas para ilustrar, anteriormente um(a) cidadão(ã) do Município de Pirangi-SP que precisasse de orientação tributária do Posto Fiscal de Araraquara, necessariamente ocuparia 3 (três) horas do seu dia em um percurso de aproximadamente 230 Km (considerando ida e volta) entre os dois municípios. Atualmente, ele(a) é atendido(a) diretamente da sua empresa ou escritório. A economia de custo e tempo para os(as) usuários(as) tem sido impressionante.

SIVEI

O Sistema Eletrônico de Pedidos de Benefícios Fiscais para Veículos Automotores (SIVEI) permite aos cidadãos solicitar isenção de IPVA ou ICMS de veículos automotores de casa, carregando todos os documentos necessários diretamente no sistema. O sistema está disponível no portal e pode ser acessado por taxistas, pessoas com deficiência enquadradas nos critérios e demais cidadãos nos casos de dispensa de pagamento por furto ou roubo.

OUTRAS FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

a. SP Sem Papel

Para acompanhar o andamento de um protocolo é possível acessar o SP SemPapel. O programa faz adoção do processo digital, permite a produção, gestão e acesso a documentos e informações em ambiente digital de gestão documental. Tramitação com controle e confiabilidade. Qualquer pessoa pode consultar, basta digitar o número de protocolo por meio do sítio: documentos.spsempapel.sp.gov.br/signaex/public/app/processoautenticar.

b. Recadastramento automático de senha do PF-e

Em 12/11/2020 a SEFAZ-SP começou a oferecer o serviço de recadastramento da senha do Posto Fiscal Eletrônico (PFE) de forma automática por meio do e-mail cadastrado. Com o novo serviço, os contribuintes do ICMS podem recuperar a senha do PFE de forma automática e gratuita. O mecanismo permite que o contribuinte possuidor de usuário do PFE possa obter nova senha sem necessidade de buscar atendimento no Posto Fiscal, além de reduzir expressivo fluxo de atendimento associado à recuperação de senha do PFE.

Para tanto, o contribuinte que necessita recuperar a senha deve acessar a página do PFE, selecionar a opção "Caso tenha esquecido a senha, clique aqui para verificar como reemitir outra senha", preencher os dados "login" e "e-mail" para cadastrar nova senha de acesso ao PFE.

A Senha "On-Line", também conhecida como Senha do PFE, é utilizada pelos contribuintes do ICMS e contabilistas para acessar os serviços eletrônicos, tais como pedidos de AIDF (Autorização para Impressão de Documentos Fiscais), credenciamento de NF-e (Nota Fiscal eletrônica), envio de GIA (Guia de Informação e Apuração do ICMS), consulta à Conta Fiscal e pedidos de Parcelamento. A senha é única por CPF, independentemente da quantidade de empresas que participem.

c. Guia do usuário do serviço público

Para obter informações gerais de um determinado assunto, o cidadão pode acessar o "Guia do Usuário" disponível no portal fazenda.sp.gov.br. O guia contém a relação dos serviços públicos oferecidos, informações gerais, as formas de obtê-los pelos canais de atendimento, documentos necessários, entre outros. É a melhor forma de agilizar procedimentos e evitar deslocamentos desnecessários.



Governo do Estado de São Paulo
 Secretaria da Fazenda e Planejamento
 CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA

7. Finalizada essa breve apresentação e contextualização do modelo de atendimento da SEFAZ-SP, seguem os esclarecimentos.

8. Com relação ao **primeiro questionamento**, informamos que a regional de Araraquara realiza atendimento ao público pelos seguintes canais, já detalhados previamente:

- a) Sistema de Peticionamento Eletrônico (SIPET);
- b) Via e-mail: atendimento_drt15araraquara@fazenda.sp.gov.br;
- c) Presencialmente à Avenida Espanha, 188, Térreo, Centro, Araraquara, SP.

9. O **segundo questionamento** não se aplica, uma vez que a resposta anterior é positiva.

10. Com relação ao **terceiro questionamento**, no período de 01/01/2021 até 12/11/2021, o tempo de espera para ser atendido no Posto Fiscal de Araraquara não ultrapassou 5 (cinco) dias corridos em 99,8% dos casos, sendo que mais de 85% da demanda foi respondida nas primeiras 24 (vinte e quatro) horas.

11. Com relação ao **quarto questionamento**, esclarecemos que o Posto Fiscal de Araraquara comunica os prazos de análise dos pedidos aos solicitantes, com base no que está previsto na legislação vigente.

12. A SEFAZ-SP disponibiliza aos seus usuários mais de 150 serviços públicos, cada qual com sua peculiaridade. A título de exemplo, o prazo máximo para conclusão do serviço público de emissão de Certidão Negativa de Débitos Tributários é determinado pelo § único do art. 205 da Lei 5.172 /1966 (Código Tributário Nacional - CTN) combinado com art. 14 da Lei complementar 939/2003:

CTN, artigo 205:

Parágrafo único. A certidão negativa será sempre expedida nos termos em que tenha sido requerida e será fornecida dentro de 10 (dez) dias da data da entrada do requerimento na repartição.

LC 939/03:

Art. 14 - As certidões serão fornecidas no prazo de 10 (dez) dias úteis após a formalização do pedido devidamente instruído, vedada, em qualquer caso, a exigência de requisitos não previstos ou amparados em lei.

13. Com relação ao **quinto questionamento**, informamos que há sim outras formas de atendimento, além da modalidade virtual. O atendimento presencial tem ocorrido no Posto Fiscal de Araraquara, na Avenida Espanha, 188, Térreo, Centro, Araraquara, SP diariamente (dias úteis).

14. O usuário emite uma senha de atendimento presencial, por meio do caminho senhafacil.com.br/agendamento/#/home e comparece no dia agendado. As senhas são disponibilizadas diariamente de acordo com os recursos humanos disponíveis. Atualmente não há fila para emissão dessas senhas de atendimento presencial. Isso significa que, caso o cidadão não tenha condições de ser



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria da Fazenda e Planejamento

CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA

atendido pelos nossos canais virtuais por alguma razão, ele consegue agendar seu atendimento presencial para o dia seguinte.

15. Com essas informações, eleve-se ao GS, com proposta de atendimento da autoridade requisitante.

São Paulo, 30 de dezembro de 2021.

HÉLIO FUMIO KUBATA
COORDENADOR ADJUNTO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTÁRIA
CAT-G - SUBSECRETARIA DA COORDENADORIA DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA

