

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PMSP**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO - SMG**  
**COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS – COGEP**



**MATERIAL ORIENTATIVO:**  
**GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO**  
**PÚBLICO - GAP**

**Lei nº 13.748, de 16 de janeiro de 2004.**  
**Decreto nº 51.513, de 24 de maio de 2010.**

**Elaboração: Departamento de Planejamento e Gestão de Carreiras – DPGC**  
**Divisão de Gestão de Carreiras – DGC**

**Versão: dezembro/2020**

## Gratificação de Atendimento ao Público



Dúvidas sobre a utilização deste manual poderão ser dirimidas conforme abaixo discriminado.

Secretaria Municipal de Gestão – SG  
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP  
Departamento de Planejamento e Gestão de Carreiras – DPGC  
Divisão de Gestão de Carreiras – DGC ([smg-cogep-dgc1@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smg-cogep-dgc1@prefeitura.sp.gov.br))

Consulte também a versão digitalizada, frequentemente atualizada, deste manual na página de MANUAIS DE DERH, no site da PMSP na internet (vide endereço abaixo):

[www.prefeitura.sp.gov.br/manuaisrh](http://www.prefeitura.sp.gov.br/manuaisrh)



**SUMÁRIO**

I – Introdução .....	4
II – Composição da GAP .....	4
III – Processamento da GAP	
A) Cadastro da Frequência .....	7
B) Avaliação de Desempenho .....	9
C) Curso Específico .....	9
IV – Informações finais .....	10



### I – INTRODUÇÃO

Este Material contém orientações básicas para todas as Áreas de Recursos Humanos da Prefeitura de São Paulo sobre a Gratificação de Atendimento ao Público – GAP instituída pela Lei nº 13.748 de 2004 e regulamentada pelo Decreto nº 51.513 de 2010, concedida mensalmente aos titulares de cargos da carreira de Assistente de Gestão de Políticas Públicas, do Quadro de Pessoal de Nível Médio, lotados e em efetivo exercício que atuem nas unidades de atendimento ao público, considerando a frequência mensal, o resultado da avaliação de desempenho e a participação em curso de capacitação específico, na forma e de acordo com as disposições da referida legislação.

Aproveitamos para reforçar a informação de que existe disponível na página de Manuais de RH no Portal da PMSP na internet o material “[Consulta à tela \(SIGPEC\) de GA e GAP](#)” que auxilia as Unidades a consultarem no SIGPEC a situação dos percentuais de recebimento da verba GAP para cada servidor lotado em sua Unidade.

Atenção: este material é orientativo e não dispensa a leitura da legislação da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP.

### II – COMPOSIÇÃO DA GAP



## Gratificação de Atendimento ao Público

O pagamento da Gratificação por Atendimento ao Público - GAP corresponderá a 15% (quinze por cento) da referência inicial da carreira de Assistente de Gestão de Políticas Públicas nos seguintes percentuais:

<b>Frequência</b>	<b>Avaliação Desempenho</b>	<b>Curso Específico</b>
<b>Até 50%</b>	<b>Até 30%</b>	<b>20%</b>
Deduzidas as eventuais ausências ao trabalho registradas no mês de apuração da gratificação, na conformidade dos percentuais definidos no Decreto nº 51.513/2010.	Em decorrência do resultado da avaliação de desempenho do exercício imediatamente anterior ao da concessão da gratificação, na conformidade dos percentuais definidos na Tabela "B" do Decreto nº 51.513/2010.	Pela participação em curso de capacitação ou atualização, com apresentação de certificado, realizado no exercício imediatamente anterior ao da concessão da gratificação.

Levando em consideração que atualmente (dezembro/2020) o valor inicial da carreira de Assistente de Gestão de Políticas Públicas é R\$ 920,54 o valor integral da Gratificação por Atendimento ao Público - GAP correspondente a 15% (quinze por cento) é R\$138,08.

Considerando os percentuais variáveis de frequência e resultado da avaliação de desempenho; e a realização ou não de curso específico previstos no Decreto nº 51.513/2010 temos os seguintes valores correspondentes:

<b>Quantidade dias de ausência ao trabalho</b>	<b>Percentual a ser considerado</b>	<b>Valor correspondente</b>
Nenhuma	50%	R\$ 69,04
1 (uma)	40%	R\$ 55,23
2 (duas)	30%	R\$ 41,42
3 (três)	20%	R\$ 27,62



## Gratificação de Atendimento ao Público

4 (quatro)	10%	R\$ 13,81
5 (cinco)	1%	R\$ 1,38

**Tabela 2 – Resultado Avaliação de Desempenho**

<b>Intervalo de resultado da A.D em pontos</b>	<b>Percentual a ser considerado</b>	<b>Valor correspondente</b>
De 901 a 1.000	30%	R\$ 41,42
De 851 a 900	25%	R\$ 34,52
De 801 a 850	15%	R\$ 20,71
De 751 a 800	10%	R\$ 13,81
De 701 a 750	5%	R\$ 6,90
Até 700	1%	R\$ 1,38

**Tabela 3 – Curso Específico**

<b>Realização</b>	<b>Percentual a ser considerado</b>	<b>Valor correspondente</b>
Sim	20%	R\$ 27,62
Não	0	R\$ 0,00

### Exemplos:

- 1) Servidor com 1.000 pontos na avaliação de desempenho, nenhuma ausência e realizou curso específico.

Em consulta as tabelas “1”, “2” e “3” acima descritas observamos os seguintes valores:

$R\$ 41,42 + R\$ 69,04 + R\$ 27,62 = R\$ 138,08 \rightarrow$  valor GAP a ser recebido.



## Gratificação de Atendimento ao Público

- 2) Servidor com 1.000 pontos na avaliação de desempenho, **1 (uma) ausência** e realizou curso específico.

Em consulta as tabelas “1”, “2” e “3” acima descritas observamos os seguintes valores:

$R\$ 41,42 + R\$ 55,23 + R\$ 27,62 = R\$ 124,27 \rightarrow$  valor GAP a ser recebido.

- 3) Servidor com **880 pontos na avaliação de desempenho**, nenhuma ausência e realizou curso específico.

Em consulta as tabelas “1”, “2” e “3” acima descritas observamos os seguintes valores:

$R\$ 34,52 + R\$ 69,04 + R\$ 27,62 = R\$ 131,18 \rightarrow$  valor GAP a ser recebido.

- 4) Servidor com 1.000 pontos na avaliação de desempenho, nenhuma ausência e **não realizou curso específico**.

Em consulta as tabelas “1”, “2” e “3” acima descritas observamos os seguintes valores:

$R\$ 41,42 + R\$ 69,04 + R\$ 0,00 = R\$ 110,46 \rightarrow$  valor GAP a ser recebido.

## III – PROCESSAMENTO DA GAP

### A) CADASTRO DE FREQUÊNCIA

Para que o servidor inicie ou continue recebendo a verba GAP é necessário que as Áreas de Recursos Humanos realizem o cadastro da “*Frequência GAP*” no SIGPEC, pois desde novembro de 2017 essa concessão passou a ser automatizada, é a partir do cadastro da frequência que o sistema inicia o



## Gratificação de Atendimento ao Público

processamento automático da verba na folha de pagamento, seguido do processamento da avaliação de desempenho e do curso específico para se alcançar o valor final a ser pago.

**Frequência**

Filtro: Tipo:  Data Inicial:  Data Final:

Início	Término	Dias do Período	Tipo de Frequência	Mnemônico	Quantidade	Qtde	Setor
01/11/2020	30/11/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
01/10/2020	31/10/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
01/09/2020	30/09/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
01/08/2020	31/08/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
01/07/2020	31/07/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
01/06/2020	30/06/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		
28/05/2020	31/12/2021	583	ADS-LEI COMPL 173 20	QQL	Período ADS - Art 8º - Lei Comple		
01/05/2020	30/05/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pul		

Obs.:

As Áreas de Recursos Humanos deverão manter os cadastros da vida funcional do(a) servidor(a) sempre atualizados, tendo sempre como base as datas de processamento da folha de pagamento, que pode ser acompanhada através da tela inicial do SIGPEC, bem como atentar para a data corte de cada mês.

Lembramos também que para os casos de concessão inicial, ou seja, a primeira vez que o(a) servidor(a) vir a receber a verba não é necessária envio de formulário para a Secretaria de Gestão, no entanto ressaltamos a responsabilidade da Unidade de Recursos Humanos em assegurar que a verba está sendo concedida conforme preconiza a legislação estando assim disposto: *“Considera-se atividade de atendimento ao público a recepção e atendimento presencial ao munícipe, em caráter habitual, contínuo e permanente, nos balcões, praças e mesas de atendimento, em unidades administrativas que tenham essa atribuição específica e exclusiva prevista em lei, regulamento ou portaria”*.

## Gratificação de Atendimento ao Público



**ATENÇÃO:** Na ausência de qualquer insumo (curso específico de GAP e/ou nota de avaliação de desempenho) o servidor ao ter a frequência GAP cadastrada receberá os percentuais proporcionalmente calculados pelo SIGPEC.

### B) AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

As notas da Avaliação de Desempenho para fins de cálculo da GAP seguem os seguintes percentuais, em atendimento ao Decreto nº 51.513/2010:

<b>30%</b>	<b>25%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>
De 901 a 1.000 pontos.	De 851 a 900 pontos.	De 801 a 850 pontos.	De 751 a 800 pontos.	De 701 a 750 pontos.	Até 700 pontos.

Lembramos que as notas da avaliação de desempenho são publicadas em Diário Oficial anualmente todo mês de março, sendo que seus efeitos na GAP ocorrem a partir do mês de abril, permanecendo válida até o mês de março do ano seguinte.

### C) CURSO ESPECÍFICO DE GAP

O curso específico de GAP será sempre validado, desenvolvido e/ou em parceria com a Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo – EMASP, existindo duas modalidades distintas: curso de capacitação (destinado aos servidores para início da atividade de atendimento ao público) e o curso de atualização (destinado aos servidores que já estão no exercício da atividade de atendimento ao público).

**ATENÇÃO:** para surtir efeito no pagamento da verba o curso específico de GAP deverá ser realizado no exercício imediatamente anterior (vide legislação).

## Gratificação de Atendimento ao Público



### IV – INFORMAÇÕES FINAIS:

A leitura dos insumos (nota da avaliação de desempenho e curso específico) feita automaticamente pelo SIGPEC respeita o ciclo que se inicia no mês de abril de cada ano.

Reiteramos que as informações do(a) servidor(a) devem sempre estar atualizadas no SIGPEC visando evitar recálculos e/ou prejuízos a quem de direito.

O servidor que deixar de desempenhar a atividade de atendimento ao público terá cessado o pagamento da Gratificação por Atendimento ao Público – GAP através da ausência do cadastro “Frequência GAP” no SIGPEC PELA Unidade de Recursos Humanos.

Este material é orientativo e não dispensa a leitura da legislação da Gratificação de Atendimento ao Público – GAP.