

# GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - GAP

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS



CIDADE DE  
SÃO PAULO

  
COGEP

# **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO  
(SEGES)**

Viaduto do Chá, 15, 8º andar, Centro, 01002-900 – São  
Paulo – SP (Gabinete)

**COORDENADORIA DE GESTÃO DE  
PESSOAS (COGEP)**

R. Boa Vista, 280, 5º andar, Centro, 01014-908 – São  
Paulo, SP

E-mail: [gestaodepessoas@prefeitura.sp.gov.br](mailto:gestaodepessoas@prefeitura.sp.gov.br)

---

**EM CASO DE DÚVIDA SOBRE AS ROTINAS  
ESTABELECIDAS NESTE MANUAL, ENTRAR EM  
CONTATO COM:**

Divisão de Gestão de Carreira – DGC

E-mail: [seges-cogep-dgc1@prefeitura.sp.gov.br](mailto:seges-cogep-dgc1@prefeitura.sp.gov.br) ou  
[seges-cogep-dgc1-avdes@prefeitura.sp.gov.br](mailto:seges-cogep-dgc1-avdes@prefeitura.sp.gov.br)

# Conteúdo

---

- 01.** OBJETIVO
- 02.** DEFINIÇÃO
- 03.** CATEGORIAS ABRANGIDAS
- 04.** PROCEDIMENTOS
- 05.** LEGISLAÇÃO

# OBJETIVO

---

Este Material contém orientações básicas para todas as Áreas de Recursos Humanos da Prefeitura de São Paulo sobre a Gratificação de Atendimento ao Público

# DEFINIÇÃO

---

A Gratificação de Atendimento ao Público é concedida mensalmente aos titulares dos cargos da carreira de Assistente de Gestão de Políticas Públicas, do Quadro de Pessoal de Nível Médio, Assistente Administrativo de Gestão e Assistente de Suporte Operacional do Quadro de Pessoal de Nível Médio e Básico – QMB, lotados e em efetivo exercício que atuem nas unidades de atendimento ao público, considerando a frequência mensal 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 Central de Informações e Apoio da COGEP – CLIC, o material “Consulta a tela de 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.**

# CATEGORIAS ABRANGIDAS

A GAP é prevista para os seguintes cargos:

- Assistente de Gestão e Políticas Públicas – AGPP
- Assistente Administrativo de Gestão – AAG (Médio QMB)
- Assistente de Suporte Operacional – ASO (Básico QMB)

# PROCEDIMENTOS

Considerando a composição de percentuais temos:

## **A) Frequência: Até 70%**

Deduzidas as eventuais ausências ao trabalho registradas no mês de apuração da gratificação, na conformidade dos percentuais definidos no Decreto nº 62.646/2023:

Quantidade de dias de ausência(s) no trabalho	Percentual a ser considerado
0 (zero)	70%
1 (uma)	60%
2 (duas)	50%
3 (três)	40%

Quantidade de dias de ausência(s) no trabalho	Percentual a ser considerado
4 (quatro)	30%
5 (cinco)	20%
Mais de 5 (cinco)	10%

**B) Curso Específico: 30%**

Pela participação anual em curso validado de capacitação para atendimento ao público.

**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 processamento automático da verba na folha de pagamento, seguido do processamento do curso específico (quando houver) para se alcançar o valor final a ser pago.

**(exemplo na página seguinte)**

**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 Pu		
01/10/2020	31/10/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pu		
01/09/2020	30/09/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pu		
01/08/2020	31/08/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pu		
01/07/2020	31/07/2020	31	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pu		
01/06/2020	30/06/2020	30	GRAT ATEND PÚBLICO	GAP	Gratificação de Atendimento ao Pu		
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 Pu		

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:

*“Para fins de pagamento da gratificação, considera-se atividade de atendimento ao público a recepção e atendimento 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.”*

**ATENÇÃO:** Na ausência do curso específico de GAP o servidor, ao ter a frequência GAP cadastrada, receberá proporcional aos percentuais (com eventuais descontos de ausência(s) no trabalho) que serão automaticamente calculados pelo SIGPEC.

**B) CURSO ESPECÍFICO DE GAP**

O curso específico de GAP será sempre validado, desenvolvido e/ou em parceria das Secretarias com a Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo – EMASP.

**ATENÇÃO:** O curso específico de GAP deverá ser atualizado anualmente e terá validade (surtilará efeito no percentual de recebimento) durante o período de 1 ano a partir de sua data de conclusão.

**INFORMAÇÕES FINAIS:**

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.

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

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

Consulte também a versão digitalizada, frequentemente atualizada, deste manual na Central de Informações e Apoio da COGEP - CLIC (vide endereço abaixo):

<https://clic.prefeitura.sp.gov.br>

# LEGISLAÇÃO

---

- Lei nº 13.748/2004.
- Decreto nº 51.513/2010
- Decreto nº 62.646/2023