



PROJETO DE LEI N° 3.231, DE 2002

REDAÇÃO FINAL

**Institui o Programa de  
Melhoria de Atendimento  
ao Cidadão - DF CIDADÃO.**

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

Art. 1º Fica instituído o Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão - DF CIDADÃO, no âmbito do Distrito Federal, com a finalidade de:

I - Assegurar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência, agilidade e respeito ao cidadão;

II - facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos;

III - simplificar as obrigações de natureza burocrática;

IV - estabelecer uma cultura de excelência no atendimento ao público;

V - ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o cidadão;

VI - fortalecer o exercício da cidadania.

Art. 2º Para o alcance de seus objetivos, o Programa deverá observar as seguintes diretrizes:

I - Padronização do primeiro atendimento nas unidades de prestação de serviço do GDF, com ênfase nos procedimentos de recepção, triagem, encaminhamento e acompanhamento;

II - ampliação do modelo de atendimento integrado, propiciando a reunião, em um único local, de representações de órgãos públicos distritais e federais, de forma articulada,



para a prestação de serviços públicos aos cidadãos;

III - padronização do atendimento prestado à população, via central telefônica, por meio de número único de acesso gratuito e integração de todas as atuais centrais de atendimento;

IV - padronização do acesso à informação institucional e à prestação de serviços oferecida ao cidadão por meio da *internet*, com enfoque na otimização do acesso dos cidadãos, redução do tempo e dos custos dos processos e a transparência das ações;

V - revisão e aperfeiçoamento constantes dos processos administrativos e operacionais de forma a assegurar a confiabilidade da informação e a agilidade dos serviços;

VI - sistematização de avaliação da satisfação dos usuários do serviço público, objetivando a coleta de subsídios para a tomada de decisões estratégicas, o aperfeiçoamento da qualidade na prestação de serviços e o fortalecimento da cidadania.

Art. 3º Para a implantação do Programa deverão ser estabelecidos padrões de qualidade e de excelência a serem aplicados:

I - No tratamento a ser dispensado aos usuários;

II - no fluxo do atendimento;

III - no tempo de espera para o atendimento;

IV - nos prazos para o cumprimento dos serviços;

V - nos mecanismos de comunicação com os usuários;

VI - nos procedimentos de atendimento das reclamações;

VII- na atuação dos servidores envolvidos com o atendimento;

VIII - no sistema de sinalização visual e de identificação institucional;



IX - nas instalações físicas.

Art. 4º Os servidores e empregados que atuam no atendimento à população deverão ser selecionados, treinados e reciclados permanentemente para o exercício de atividades nas suas respectivas unidades de lotação, nas áreas de orientação ao público, supervisão, gerência e atualização de conhecimentos específicos.

Art. 5º O Programa ora instituído abrangerá todos os órgãos do GDF que prestam atendimento direto ao público e será implantado de forma progressiva, alcançando prioritariamente as unidades de prestação de serviços essenciais à população.

§ 1º Os critérios, as metodologias e os procedimentos a serem utilizados no Programa deverão ser regulamentados por ato específico do Poder Executivo.

§ 2º Na fixação dos critérios, deverão ser contemplados, obrigatoriamente, aspectos relacionados com a redução dos níveis de violência, com a inclusão social e com o pleno exercício da cidadania.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2003.

Sala das Sessões, 20 de dezembro de 2002.