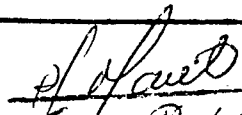


Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida à CEOF e CCJ.
Em, 23, 12, 02.

LIDO
Em 20 / 12 / 02
Assessoria de Plenário


Raphael Pinheiro Lima
Chefe da Assessoria de Plenário

MENSAGEM
Nº 713 / 2002 - GAG

Brasília, 19 de dezembro de 2002.

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal,

Submeto à elevada apreciação dessa Câmara Legislativa o Projeto de Lei de autoria do Poder Executivo, em anexo, que institui o Programa de Melhoria de Atendimento ao Cidadão – DF CIDADÃO.

Como é de pleno conhecimento de Vossa Excelência, diversos órgãos do Distrito Federal prestam atendimento direto ao cidadão, nas mais variadas áreas, sejam elas de natureza social, tributária ou meramente informativa. Não obstante, inexistente uma unicidade na política de prestação desse serviço, resultado de décadas em que as ações foram encampadas isoladamente pelos órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional – algumas, reconheço, com alto padrão de qualidade – sem que houvesse uma percepção clara por parte da população de onde, e como, se faz presente a figura do Estado.

Entendo ser absolutamente imperioso, neste momento em que pretendo solidificar uma nova estrutura para o GDF – moderna, transparente, ágil e efetiva – que o atendimento ao cidadão do Distrito Federal tenha uma identidade única, intimamente vinculada a elevados padrões de qualidade e, sobretudo, de respeito ao cidadão e ao verdadeiro conceito de cidadania. Que possa não somente beneficiar a população, mas que seja por ela permanentemente avaliada, em um processo contínuo de aperfeiçoamento balizado pelo grau de satisfação.

Excelentíssimo Senhor
Deputado Gim Argello
Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal
Brasília.DF

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 3231/02
Fls. n.º 01 RITA

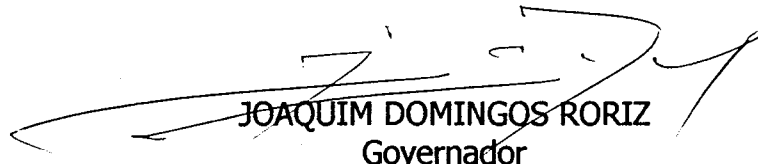
Revolucionar o tratamento concedido aos usuários dos serviços públicos, com ênfase no fluxo e na dinâmica do atendimento, possibilitar o acesso universal aos serviços fornecidos eletronicamente - além de ampliá-los - fortalecer os canais de comunicação com a população e rever e redimensionar as instalações físicas utilizadas pelos cidadãos são alguns dos horizontes que quero alcançar, contando com a aprovação dessa Casa.

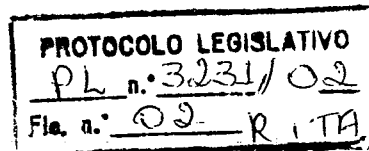
Assim, Senhor Presidente, estas são as considerações que reputo necessárias ao pleno discernimento dos ilustres Deputados que compõem essa Câmara Distrital que, certamente, imbuídos do inegável espírito público de que se configura a presente Proposição, haverão de aprová-la.

Por derradeiro, nos termos do art. 73 da Lei Orgânica do Distrito Federal, solicito seja o Projeto de Lei em exame, apreciado em regime de urgência.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência e aos seus nobres Deputados protestos do mais elevado respeito e consideração.

Atenciosamente,


JOAQUIM DOMINGOS RORIZ
Governador



PL 3231/2002

PROJETO DE LEI Nº

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.

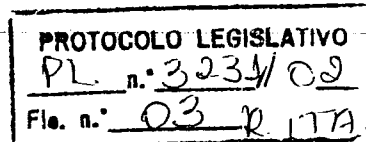
Art. 2º - Para o alcance de seus objetivos o Programa deverá observar as seguintes diretrizes:

- 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 a informação institucional e a prestação de serviços oferecida ao cidadão através 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 no atendimento das reclamações;
- VII - na atuação dos servidores envolvidos com o atendimento;
- VIII - no sistema de sinalização visual e de identificação institucional; e
- 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 correspondentes, nas áreas de orientação ao público, supervisão, gerência e atualização de



3

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.

3

