



**INDICAÇÃO Nº** IND 052 /99  
**(Autor: Deputado Rajão - PSDB)**

**LIDO**  
Em 29/9/99

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida,  
à CCJ e à CAS.  
Em 29/09/99

Assessoria de Plenário

*Am*  
*Itamar Pinheiro Lima*  
Chefe da Assessoria de Plenário

"Sugere ao Poder Executivo o lançamento de programa de reformulação do atendimento ao cidadão nos diversos órgãos do Poder Executivo Distrito Federal."

A Câmara Legislativa do Distrito Federal, nos termos do art. 105 de seu Regimento Interno, sugere ao Poder Executivo o lançamento de Programa de Reformulação do Atendimento ao cidadão nos diversos órgãos do Poder Executivo do Distrito Federal.

**JUSTIFICATIVA**

O atendimento aos cidadãos do Distrito Federal está se tornando, a cada ano, mais penoso. Nos últimos anos poucas foram as medidas tomadas para resolver ou minimizar as diversas dificuldades que são apresentadas.

Na Secretaria de Finanças o sistema de atendimento continua o mesmo a vários anos; atendimento lento, impossibilidade de falar com os superiores, informações incorretas e até rispidez por parte dos atendentes. Não podemos culpar os funcionários por tal situação, pois os mesmos não têm influência no planejamento e acabam sendo envolvidos pelos problemas.

Nos outros órgãos, como o Detran e as administrações regionais as informações desencontradas e a morosidade na tramitação de processos são prova na paciência da comunidade.

Se formos tratar de cada órgão do Poder Executivo que precisa de reformular o atendimento teríamos que escrever um livro descrevendo a situação calamitosa do atendimento aos cidadãos brasilienses.

Nossas sugestões para o programa são:

- 1) Criar conselho para tratar da reformulação do atendimento do Poder Executivo composto por representantes dos órgãos com maior número de atendimento, das concessionárias e da secretaria encarregada do programa;
- 2) Criar Central do Povo em cada uma das Regiões Administrativas do Distrito Federal, onde será concentrado todo o atendimento de órgãos do Executivo, inclusive concessionárias de serviços públicos;
- 3) Criar gratificação para funcionários que trabalham na área de atendimento e promover meios para ascensão funcional de servidores que se especializarem em atendimento ao público;

02-0100-001-00000000

PROTOCOLO LEGISLATIVO	
Ind. n.º 52	1999 9
Fls. n.º 01	Ind. 19 81A



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

---

- 4) Criar código do serviço de atendimento do Distrito Federal;
- 5) Promover concurso entre os órgãos e servidores do Executivo a fim de premiá-los por bom atendimento à comunidade, franqueando à população o direito de participação no processo de seleção.

Tendo em vista a pertinência da indicação ora apresentada, contamos com o apoio de nossos pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões,

  
**Rajão**  
**Deputado Distrital**

PROTOCOLO LEGISLATIVO	
Ind. n.º 52	1009 9
Fls. 02	BIA