

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO GOVERNADOR



MENSAGEM

Nº 297 /2004-GAG

Brasília, 11 de agosto de 2004.

AO Protocolo Legislativo para registro e, em
seguida, à CDF, CMS e CCJ.
Em 08/08/04

Paulo Roberto Guimarães **Excelentíssimo Senhor Presidente**
Chefe da Assessoria de Planejamento

Tenho a honra de submeter à elevada consideração de Vossa Excelência o anexo Projeto de Lei que "Dispõe sobre o Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte – PROMAC, e dá outras providências".

Trata-se de ação voltada à capacitação e estímulo dos servidores que atendem diretamente o contribuinte, objetivando a implementação de padrões de qualidade e de excelência no atendimento ao contribuinte.

Ademais, institui-se a denominada Gratificação de Atendimento ao Contribuinte – GAC, com a finalidade de estimular a permanência e ser um fator motivador para trazer os integrantes da Carreira Apoio Administrativo Fazendárias a exercerem efetivamente as suas atividades nas Agências de Atendimento da Receita, na Agência Empresarial, na Central de Informações, na Central de Atendimento Empresarial e na Corregedoria Fazendária, todas unidades que compõem esta Secretaria.

Em face do exposto, encareço a aprovação do incluso Projeto de Lei em regime de urgência, conforme faculta a Lei Orgânica do Distrito Federal.

Aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Excelência meu protesto de alta estima e distinta consideração.


JOAQUIM DOMINGOS RORIZ
Governador

Excelentíssimo Senhor
Deputado BENÍCIO TAVARES
Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal
Brasília - DF

PROTÓCOLO LEGISLATIVO
PL nº 1479 /04
FIS. Nº 01 RITA

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA:

Dispõe sobre o programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte, e dá outras providências.

Art. 1º Fica instituído o Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte – PROMAC, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, com a finalidade de:

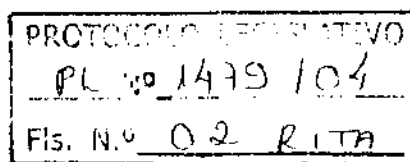
- I – assegurar atendimento ao contribuinte de alto padrão de qualidade, eficiência e agilidade;
- II – facilitar o cumprimento das obrigações de natureza tributária;
- III – ampliar os canais de comunicação entre o Governo e o contribuinte;
- IV – treinar, capacitar, aprimorar e qualificar os servidores envolvidos, direta e/ou indiretamente, no atendimento ao contribuinte.

Art. 2º - Para a implantação do Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte – PROMAC deverão ser observados padrões de qualidade e de excelência, a serem aplicados:

- I – no tratamento a ser dispensado ao contribuinte;
- II – no fluxo do atendimento;
- III – no tempo de espera para o atendimento;
- IV – nos prazos para cumprimento dos serviços;
- V – nos mecanismos de comunicação com o contribuinte;
- VI – nos procedimentos de atendimento das reclamações;
- VII – na atuação dos servidores envolvidos direta ou indiretamente no atendimento;
- VIII – nas ações de suporte administrativo, assim compreendidas as afetas a recursos humanos, físicos e materiais;
- IX – na sistematização de avaliação da satisfação do contribuinte, objetivando a coleta de subsídios para a tomada de decisão estratégica e o aperfeiçoamento da qualidade na prestação de serviços;
- X – na revisão e aperfeiçoamento constante dos processos administrativos e operacionais, assegurando a confiabilidade de informações e a agilidade dos serviços;
- XI – na padronização dos serviços prestados, oferecidos por meio da Internet e no atendimento direto, com enfoque na otimização do acesso do contribuinte às informações, objetivando a redução do tempo de atendimento, dos custos dos processos e a transparência das ações.

Parágrafo único. O Poder Executivo baixará os atos necessários para a regulamentação do disposto neste artigo.

Art. 3º Os servidores que atuam no atendimento direto ao contribuinte deverão ser treinados e reciclados permanentemente para o aprimoramento do desempenho das atividades de suas competências.



Art. 4º Fica instituída a Gratificação de Atendimento ao Contribuinte – GAC, a ser concedida aos servidores integrantes da Carreira Apoio Administrativo às Atividades Fazendárias que se encontrem em efetivo exercício nas seguintes unidades da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal:

I - na Corregedoria Fazendária;

II - nas Agências de Atendimento da Receita/DIATE/SUREC;

III - na Agência Empresarial/DIATE/SUREC;

IV - na Central de Informações/DIATE/SUREC; e

V - na Central de Atendimento Empresarial/DIATE/SUREC.

Parágrafo único. A gratificação mencionada no *caput* deste artigo será calculada no percentual de 55,35% (cinquenta e cinco por cento e trinta e cinco centésimos) incidente sobre o vencimento do Padrão I, da Terceira Classe, do cargo de Auxiliar da Carreira Apoio Administrativo às Atividades Fazendárias.

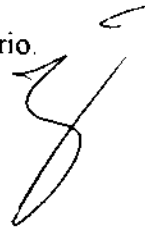
Art. 5º O valor do vencimento do Padrão I, da Terceira Classe, do cargo de Auxiliar da Carreira Apoio Administrativo às Atividades Fazendárias, fica fixado em R\$ 433,61 (quatrocentos e trinta e três reais e sessenta e um centavos) e servirá de base de cálculo para o valor do vencimento dos cargos integrantes da mencionada carreira.

Art. 6º Aplica-se o disposto nesta Lei aos aposentados e beneficiários de pensão da Carreira Apoio Administrativo às Atividades Fazendárias do Distrito Federal.

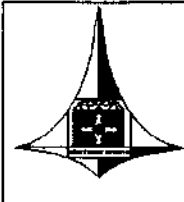
Art. 7º As despesas decorrentes da aplicação desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias do Distrito Federal.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 1º de setembro de 2004.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.



PROTÓCOLO EXECUTIVO
PL nº 1479/04
Fis. Nº 03 R 17m



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
GABINETE DO SECRETÁRIO



E.M.

Nº 036/2004 - GAB/SEF

Brasília, 25 de Agosto de 2004.

Excelentíssimo Senhor Governador

Tenho a honra de submeter à elevada consideração de Vossa Excelência o anexo Projeto de Lei que "Dispõe sobre o Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte – PROMAC, e dá outras providências".

Trata-se de ação voltada à capacitação e estímulo dos servidores que atendem diretamente o contribuinte, objetivando a implementação de padrões de qualidade e de excelência no atendimento ao contribuinte e recomposição de perdas salariais.

Para tanto, institui-se a denominada Gratificação de Atendimento ao Contribuinte – GAC, com a finalidade de estimular a permanência e ser um fator motivador para trazer os integrantes da Carreira Apoio Administrativo Fazendárias a exercerem efetivamente as suas atividades nas Agências de Atendimento da Receita, na Agência Empresarial, na Central de Informações, na Central de Atendimento Empresarial e na Corregedoria Fazendária, todas unidades que compõem esta Secretaria.

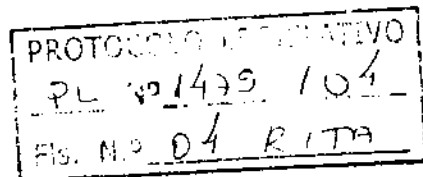
Destaco que a proposta está adequada com o Plano Plurianual, com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei 3.179/2003, art. 46, e com a Lei Orçamentária Anual.

Ainda, em observância às exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal encontra-se, em anexo, quadros que demonstram o impacto orçamentário no exercício de 2004 e em 2005 e 2006.

Aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Excelência meus protestos de alta estima e distinta consideração.


EDUARDO ALVES DE ALMEIDA NETO
Secretário-Respondendo

Excelentíssimo Senhor
JOAQUIM DOMINGOS RORIZ
Digníssimo Governador do Distrito Federal
NESTA



ESTIMATIVA DE IMPACTO ORÇAMENTÁRIO EM 2004, 2005 E 2006

R\$ 1,00

	2004	2005	2006
Custo da demanda	1.666.240,83	4.121.558,54	4.121.558,54

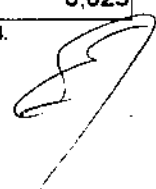
Nota 1: O custo da demanda foi calculado com base na folha de junho de 2004 incorporando 1/3 de férias e gratificação natalícia.

IMPACTO ORÇAMENTÁRIO 2004 - ESTIMATIVA

R\$ 1,00

A (+) Receita prevista 2004 (posição em julho/2004)	6.720.095.311,00
B (+) Incremento previsto (CRÉDITO SUPLEMENTAR)	11.500.000,00
C = Disponibilidade (A+B)	6.731.595.311,00
D Custo da despesa	1.666.240,83
E Estimativa de impacto % (D/C)	0,025

Nota 1:: Previsão de Gastos até o final do ano calculada com base na média mensal para os cinco meses restantes de 2004.



PROTOCOLO LEGISLATIVO
 PL Nº 1479 / 04
 FIS. Nº 05 R17A