Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março **ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001**

Fls: Nº 01

Proc. Nº 2122/2023

PROJETO DE LEI Nº 063/2023 PL

Dispõe sobre: *"Institui a semana municipal do Atendimento Humanizado ao Cliente."*

A CÂMARA MUNICIPAL DE BARUERI, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 19, da Lei Orgânica do Município de Barueri,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído a semana municipal do Atendimento Humanizado ao Cliente a ser comemorada na semana do dia 09 de setembro, data que celebramos o Dia Nacional da humanização.

Art. 2º São objetivos da instituição da semana municipal do Atendimento Humanizado:

I - Contagiar trabalhadores, gestores e clientes com os princípios e as diretrizes da humanização;

II - Fortalecer iniciativas de humanização existentes;

III - Desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de atenção;

IV - Aprimorar, ofertar e divulgar estratégias e metodologias de apoio a mudanças sustentáveis dos modelos de atenção e de gestão;

V - Implementar processos de acompanhamento e avaliação, ressaltando saberes gerados e experiências coletivas bem-sucedidas.

Art. 3º A Administração Pública Municipal poderá firmar parcerias com empresas privadas, universidades, organizações sociais, que apoiem a causa, visando concretizar os objetivos desta lei.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Fls: Nº 02

Proc. Nº 212/2023

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Plenário Vereador Wagih Salles Nemer, 04 de setembro de 2023.

Câmara Municipal de Barueri
Às Comissões Permanentes para PARECER
Em 05/09/2023
Presidente

Câmara Municipal de Barueri
Extrair cópias e envia-las aos Vereadores
Em 05/09/2023
Presidente

Claudia Afonso Marques

Dra. Claudia

Vereadora

JUSTIFICATIVA

INCLUIR NA ORDEM DO DIA.
Em 05/09/2023
Presidente

Aprovado em única discussão e votação. Ao Sr. Prefeito para sancionar, promulgar e publicar
Em 05/09/2023
Presidente

Justifico a presente propositura considerando que sabemos que todo atendimento ao cliente, seja público ou privado, deve ser realizado da melhor forma possível. O atendimento Humanizado ao cliente não visa apenas tratar o cliente com educação, mas consiste em realizar uma abordagem com empatia e focar na resolução dos problemas. Todos que trabalham com atendimento ao público, seja ele público ou privado, precisa estar sempre buscando suprir as necessidades do cliente e acima de tudo, surpreende-lo positivamente com o objetivo de que este cliente saia ENCANTADO.

A semana do atendimento Humanizado deverá ser utilizado para se fazer uma reflexão do que já foi feito, do que está sendo feito e novas estratégias a serem criadas para se melhorar o atendimento. Não podemos esquecer a frase de que o cliente sempre tem razão, mas também ter consciência em dar condições de trabalho a quem está fazendo o atendimento. Conhecer o cliente e trata-lo bem não é somente importante, é fundamental.