**RESOLUÇÃO 031/2025**

“Dispõe sobre a Instituição do Programa Permanente de Humanização no Atendimento ao Público no âmbito da Câmara Municipal de Itapevi”

**A CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI**, no uso de suas atribuições legais, **APROVA:**

**Art. 1º** Fica instituído, no âmbito da Câmara Municipal de Itapevi, o Programa Permanente de Humanização no Atendimento ao Público, com o objetivo de qualificar o serviço prestado ao cidadão por meio de ações educativas, formativas e organizacionais.

**Art. 2º** O Programa terá como princípios orientadores:

**I –** o respeito à dignidade da pessoa;

**II –** a escuta ativa e acolhedora;

**III –** a acessibilidade e o atendimento inclusivo;

IV – o compromisso com a ética e a cidadania;

**V –** o estímulo à empatia e ao cuidado no serviço público.

**Art. 3º** São ações previstas no Programa:

**I –** formação continuada dos servidores e colaboradores da Câmara sobre humanização, atendimento ao público e relações interpessoais;

**II –** adequação dos espaços físicos visando conforto e acessibilidade;

**III –** disponibilização de materiais informativos e educativos sobre direitos dos cidadãos e boas práticas de atendimento;

**IV –** avaliação periódica do atendimento prestado, com canais de escuta da população usuária.

**Art. 4º** A Mesa Diretora poderá firmar parcerias com instituições públicas, universidades, conselhos profissionais e organizações sociais para o desenvolvimento das ações do Programa.

**Art. 5º** As despesas decorrentes da presente Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias da Câmara Municipal, observadas as normas legais vigentes.

**Art. 6º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

Sala das Sessões Bemvindo Moreira Nery, 19 de agosto de 2025.

|  |  |
| --- | --- |
| **RAFAEL ALAN DE MORAES ROMEIRO**  Presidente  **MAURICIO ALONSO MURAKAMI**  1º Secretário  Publicado na Coordenadoria do Processo Legislativo da Câmara Municipal de Itapevi aos dezenove dias do mês de agosto de 2025.  **ADRIANO DUARTE DO NASCIMENTO**  Coordenador do Processo Legislativo  Projeto de Resolução n° 029/2025  *Autor: Rafael Alan de Moraes Romeiro – PODEMOS.*  *Coautores: Erondina Ferreira Godoy “Tininha – PSD, Jonas Henrique Salmem Moraes Gonçalves – PSD, Marina de Castro Dornellas – UNIÃO, Mateus Andrade da Silva Santos – PL e Mariza Martins Borges – PODEMOS.* | |
|  |  | |
|  |  |