



CÂMARA MUNICIPAL DE PLANALTO  
ESTADO DE SÃO PAULO

# Carta de Serviços ao Usuário

## 1. Apresentação:

A Câmara Municipal de Planalto, em compromisso com a transparência e a qualidade no atendimento ao cidadão, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário. Este documento tem como objetivo informar sobre os serviços prestados, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, além de orientar sobre a forma de acesso a esses serviços. Através desta Carta, buscamos reforçar a nossa responsabilidade em fornecer informações claras e acessíveis, promovendo um relacionamento de confiança e respeito com a população de Planalto.

## 2. Serviços Disponíveis

### Atendimento ao Público

- Descrição: Atendimento presencial para informações, orientações e encaminhamentos diversos.
- Local: Av. Rui Barbosa nº 821; centro - Planalto - SP, CEP: 15260-000
- Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira:
  - Manhã das 8hs às 11hs;
  - Tarde das 12:30hs às 16hs.
- Contato:
  - Telefone: (18) 3695-1217
  - E-mail: [camara@planalto.sp.leg.br](mailto:camara@planalto.sp.leg.br)

### **3. Ouvidoria:**

- Descrição: Canal para recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios referentes aos serviços prestados pela Câmara Municipal.
- Local: Av. Rui Barbosa nº 821; centro - Planalto - SP, CEP: 15260-000
- Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira:
- Manhã das 8h às 11h;
- Tarde das 12:30h às 16h.

### **4. Contato:**

- Telefone: (18) 3695-1217
- E-mail: [ouvidoria@planalto.sp.leg.br](mailto:ouvidoria@planalto.sp.leg.br)
- Portal da Transparência Externo: <http://200.95.195.253:6767/Sic?IDMENU=9>

### **5. Protocolo:**

- Descrição: Recebimento de documentos e requerimentos destinados à Câmara Municipal.
- Local: Av. Rui Barbosa nº 821; centro - Planalto - SP, CEP: 15260-000
- Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira:
- Manhã das 8h às 11h;
- Tarde das 12:30h às 16h.
- Contato:
- Telefone: (18) 3695-1217
- E-mail: [camara@planalto.sp.leg.br](mailto:camara@planalto.sp.leg.br)

## **6. Sessões Plenárias:**

- Descrição: Informações sobre as sessões plenárias, pautas e acesso às atas.
- Local: Av. Rui Barbosa nº 821; centro - Planalto - SP, CEP: 15260-000
- Horário: Conforme calendário disponível no portal oficial.
- Contato:
- Telefone: (18) 3695-1217
- E-mail: [camara@planalto.sp.leg.br](mailto:camara@planalto.sp.leg.br)
- Portal Oficial: <https://www.planalto.sp.leg.br/>

## **7. Compromissos e Padrões de Qualidade:**

- Transparência: Divulgação clara e precisa das informações referentes aos serviços prestados e às atividades legislativas.
- Eficiência: Atendimento rápido e eficaz, com encaminhamentos realizados de forma célere.
- Cordialidade: Tratamento respeitoso e cordial aos cidadãos.
- Acessibilidade: Garantia de acesso a todos os serviços e informações, inclusive para pessoas com deficiência.

## **8. Formas de Acesso aos Serviços:**

- Presencialmente: Na sede da Câmara Municipal.
- Telefonicamente: Nos números de contato fornecidos.
- Eletronicamente: Através dos e-mails e do Portal da Transparência Externo.

## **9. Direitos e Deveres dos Usuários**

### **Direitos dos Usuários:**

- **Atendimento de Qualidade:** Receber um atendimento eficiente, respeitoso e de qualidade, garantindo a resolução adequada de suas solicitações.
- **Acesso à Informação:** Ter acesso fácil e transparente às informações públicas e documentos relacionados às atividades da Câmara Municipal.
- **Manifestação:** Ter o direito de apresentar sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre os serviços prestados.
- **Confidencialidade:** Ter a garantia de que suas informações pessoais serão tratadas com confidencialidade e respeito à privacidade.

### **Deveres dos Usuários:**

- **Respeito e Cordialidade:** Tratar os servidores e colaboradores da Câmara Municipal com respeito e cordialidade durante o atendimento.
- **Informações Corretas:** Fornecer informações precisas e completas para facilitar o atendimento e a resolução das solicitações.
- **Colaboração:** Colaborar com os procedimentos e orientações fornecidas pelos servidores para garantir um atendimento eficiente.
- **Zelo pelo Patrimônio:** Respeitar e zelar pelo patrimônio público, contribuindo para a manutenção de um ambiente adequado para todos.

## 10. ENCERRAMENTO

A Câmara Municipal de Planalto reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento ao cidadão. Nossa missão é servir à população de Planalto com dedicação e respeito, garantindo que todos tenham acesso às informações e aos serviços de maneira clara e eficiente.

Estamos sempre abertos a sugestões e críticas construtivas que possam contribuir para a melhoria contínua dos nossos serviços. A sua participação é fundamental para que possamos construir, juntos, uma Câmara Municipal cada vez mais transparente e eficiente.

Agradecemos pela confiança e colocamo-nos à disposição para atendê-lo sempre que necessário.

Câmara Municipal de Planalto

Av. Rui Barbosa nº 821, Centro - Planalto - SP, CEP: 15260-000

Telefone: (18) 3695-1217

E-mail: [camara@planalto.sp.leg.br](mailto:camara@planalto.sp.leg.br)

Portal Oficial: <https://www.planalto.sp.leg.br/>

Portal da Transparência Externo: <http://200.95.195.253:6767/Sic?IDMENU=9>