



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



RESOLUÇÃO Nº 001/2024

**PROMULGADO**  
CÂMARA MUNICIPAL DE  
VEREADORES  
NOVA GUARITA-MT, 06/02/2024  
**PRESIDENTE**  
*Divino Pereira Gomes*  
Presidente

**EMENTA:** “DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

**DIVINO PEREIRA GOMES, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA,** Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno desta Casa Legislativa, faz saber que o Plenário aprovou e ele promulga a seguinte RESOLUÇÃO:

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Esta Resolução dispõe a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Câmara Municipal de Nova Guarita-MT.

**§ 1º** A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica,

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



§ 2º O disposto nesta Resolução aplicar-se-á a todos os setores/departamentos da Câmara Municipal de Nova Guarita-MT.


§ 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

- I- Cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público;
- II- Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- III- Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pelo Poder Legislativo de Nova Guarita-MT;
- IV- Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar seqüência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V- Canais de atendimento: atendimento presencial, site eletrônicos, mídias sociais, central telefônica, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI- Solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;

§ 4º - Para os fins desta Resolução, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



### CAPÍTULO I


#### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art.2º** - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadores de serviços públicos:

- I- Agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II- Presumir a boa-fé do usuário;
- III- Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV- Zelar pela adequação entre meio e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V- Tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI- Cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII- Observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII- Adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX- Autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X- Manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso


## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- XI- Contribuir para eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII- Observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII- Aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV- Utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV- Não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI- Permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII- Facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre meio oferecidos;
- XVIII- Propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 novembro de 2011;
- XIX- Proteger informações pessoais, nos termos das Leis Federais n.º 12.527, de 2011 e 13.709, de 2018;
- XX- Expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI- Fornecer informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como disponibilização na internet, especialmente sobre:

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



horário de funcionamento do setor de prestação dos serviços, serviços prestados pelo Legislativo, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; acesso ao agente público ou ao setor encarregado de receber manifestações; situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado e valor das taxas e/ou tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art.3º** - São deveres do usuário:

- I- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II- Fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III- Colaborar para a adequada prestação do serviço
- IV- Preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

### CAPÍTULO I

#### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art.4º** - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os usuários dos serviços públicos da Edilidade deverão avalia-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I- Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II- Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV- Quantidade de manifestações de usuários;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



V- Medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serço.

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado de assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal de Relatórios da Ouvidoria, gerido pela Diretoria Executiva de Imprensa e de Redes Sociais.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria do Legislativo.


### CAPÍTULO III

#### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 5º** A participação dos usuários dos serviços públicos, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria do Legislativo, com as seguintes atribuições:

- I- Acompanhar a prestação dos serviços;
- II- Participar da avaliação dos serviços prestados;
- III- Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV- Contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



V- Manifestar-se quando às consultas que lhe forem submetidas.

**Art.6** Os tipos de serviços públicos a serem representados no Conselho de Usuários serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria.

**Art.7** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma, sendo:


- I- 03 (três), representantes dos usuários de serviços públicos;
- II- 02 (dois), representantes dos setores da Câmara Municipal de Nova Guarita, doravante, relacionados:
  - 01 (um), representante do Setor Administrativo;
  - 01 (um), representante do Setor Legislativo

**§ 1º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos, bem como do primeiro suplente desse representante, será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Ouvidoria do Legislativo, no Diário Oficial da Cidade de Nova Guarita, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I- Informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro (a);

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- II- O endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições;
- III- A fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV- Declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V- Comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação da última eleição.

**Art.8.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, os representantes a que se refere o § 2º do artigo 7º desta Resolução não poderão ser agente público, nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.


**Art. 9.** O Presidente da Câmara Municipal de Nova Guarita-MT, designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 02 (dois) anos, vedada a recondução.

**Art. 10.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

**Art. 11.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e da ordem dos Advogados do Brasil.

**Art. 12.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO





# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



### CAPÍTULO IV

#### DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

**Art. 13.** As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.
- III- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;
- V- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;
- VI- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 14.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- II- Elabora, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;


### CAPÍTULO V

#### DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 15.** A Câmara Municipal de Nova Guarita deverá contar com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

- I- Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II- Receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos desta Resolução e das normas pertinentes à matéria;
- III- Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017.
- IV- Incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- V- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VI- Coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

**Art. 16.** Compete ao Gabinete de Gestão e Planejamento Estratégico da Administração, por meio da Ouvidoria do Legislativo.

- I- Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II- Monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e setores da Edilidade prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III- Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV- Fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;
- V- Definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- VI- Definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos, em conjunto com a Ouvidoria do Legislativo;
- VII- Manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- VIII- Sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;
- IX- Fomentar e gerir mediações de conflitos previamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria do Poder Legislativo.


**Parágrafo único.** A ouvidoria do Legislativo desempenhará as atribuições a que se refere o caput deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

### CAPÍTULO VI

#### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELO RESPONSÁVEL POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 17.** O Responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art.18.** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art.19.** No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

**Parágrafo único.** A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte)

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

**Art.20.** As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria do menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

**Art.21.** O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos das Leis Federais n.º 12.527, de 2011 e 13.709, de 2018.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.


**Art.22.** O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

### CAPÍTULO VII

#### DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art.23.** A Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, no âmbito do Poder Legislativo de Nova Guarita, instituída pelo Ato da Mesa nº XX, de XX, de XX, em alinhamento com a Lei Federal nº 13.460 de 28 de

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



junho de 2017 e com o Decreto Federal nº 10.228/2020 deverá proporcionar:

- I- Canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II- Serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III- Serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;
- IV- Mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos da prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Câmara Municipal de Nova Guarita promoverá:

- I- A participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- II- A valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados;
- III- O planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- IV- A avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno legislativo.

### TÍTULO II

#### CAPÍTULO I


#### DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Art.24.**Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Nova Guarita, a Política de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art.25.** A Política de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I- Valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Legislativa.
- II- Valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III- Contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV- Promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO






# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V- Definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
  - VI- Propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Legislativa no relacionamento com os cidadãos;
  - VII- Estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
  - VIII- Estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Legislativa esteja disponível aos cidadãos como “governo único para cidadão único”;
  - IX- Fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
  - X- Assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
  - XI- Assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011;
  - XII- Promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA




- XIII- Promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Legislativa;
- XIV- Fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XV- Estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos;

**Art.26.** Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes:

- I- Universalidade, como preceito geral;
- II- Transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III- Presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV- Atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V- Inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI- Publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII- Visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";
- VIII- Disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- IX- Confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X- Plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
- XI- Redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à auto declaração;
- XII- Integração das bases de dados do Legislativo com o Município e com as de outros entes Federativos;
- XIII- Adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV- Utilização da linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV- Exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência as modalidades de atendimento à distância.

### CAPÍTULO II


#### DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

#### SEÇÃO I

##### Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

**Art.27.** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I- Os serviços efetivamente oferecidos;
- II- Os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III- As principais etapas para o processamento do serviço;
- IV- A previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V- A forma de prestação do serviço;
- VI- Os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII- As prioridades de atendimento;
- VIII- A previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX- Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X- Os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI- Os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços do Cidadão ficará disponível na página inicial do site eletrônico da Câmara Municipal de Nova Guarita.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

### SEÇÃO II

#### Dos Canais de Atendimento


**Art.28.** Os setores prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

**Parágrafo único.** Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

**Art.29.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



**Art. 30.** Compete aos setores prestadores de serviços públicos:

- I- Promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II- Analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III- Definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial e por mídia social;
- IV- Organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V- Garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI- Manter instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público.
- VII- Buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII- Promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

**Art.31.A** criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas ao Gabinete de Gestão e Planejamento Estratégico da Administração, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em Ato da Mesa.

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



### SEÇÃO III

#### Da Solicitação dos Serviços Públicos

**Art.32.** Os setores prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

**Art. 33.** Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

**§1º** Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

**§2º** As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído telefônico, desde que passível de comprovação.

**Art.34** O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I- Identificação: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II- Sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado o sigilo sobre a sua identificação;

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- III- Anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

**Parágrafo único.** Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

**Art. 35.** A ouvidoria do Legislativo ficará incumbida de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I- O número total de solicitações por serviço público;
- II- O número de solicitações atendidas por serviço público;
- III- O estoque de solicitações em aberto por serviço;
- IV- O tempo médio de atendimento por serviço público;
- V- O setor prestador do serviço público;

**Art. 36.** Fica instituído o Comitê Legislativo de Atendimento ao Cidadão, de natureza deliberativa, vinculado ao Gabinete de Gestão e Planejamento Estratégico da Administração, incumbindo-lhe:

- I- Avaliar, aprovar e divulgar por meio eletrônico as orientações técnicas que lhe forem submetidas pelos representantes do Conselho de Usuários;
- II- Definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO





# Estado de Mato Grosso

## CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



**Art. 37.** O Comitê Legislativo de Atendimento ao Cidadão será composto pelos titulares:

- I- 01 (um), setor Administrativo;
- II- 01 (um), setor Legislativo;
- III- Ouvidor do Legislativo;

**§1º** Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos por outros servidores designados pelo Presidente da Câmara Municipal de Nova Guarita-MT.


**§2º** O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

**Art. 38.** Esta Resolução entrará em vigor da data de sua publicação.

Câmara Municipal de Nova Guarita-MT, em 06 de janeiro de 2024.

  
**Divino Pereira Gomes**  
Presidente

Site - [www.novaguarita.mt.leg.br](http://www.novaguarita.mt.leg.br)

E-mail - [administrativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:administrativo@novaguarita.mt.leg.br) / [procuradoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:procuradoria@novaguarita.mt.leg.br) / [legislativo@novaguarita.mt.leg.br](mailto:legislativo@novaguarita.mt.leg.br)  
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

**CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO**