

RESOLUÇÃO DE MESA Nº 545, de 6 de julho de 2026.

Estabelece as diretrizes para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos referentes à transparência, ouvidoria e proteção de dados e dá outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal de Canoas.

FAÇO SABER que este decreta e promulga a seguinte

RESOLUÇÃO:

Art. 1º A Câmara Municipal de Canoas, em atendimento à Legislação Federal, estabelece as diretrizes para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Canoas referentes à transparência, ouvidoria e proteção de dados.

Art. 2º Para fins desta Resolução são considerados:

I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

IV - manifestações: pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VIII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara.

§1º No que diz respeito ao acesso à informação, para os efeitos desta Resolução de Mesa, ficam adotados os mesmos conceitos e diretrizes previstos na Lei Federal nº 12.527, de 2011.

...

Cont. Reso. nº 545/26.....fl. 02

§ 2º O exame dos pedidos de acesso a informações observará os princípios e normas de direito, em especial a Constituição da República e a Lei Federal nº 12.527, de 2011, bem como o Regimento Interno e os atos normativos da Câmara Municipal de Canoas.

Art. 3º A Câmara disponibilizará na página da Câmara Municipal de Canoas, na rede mundial de computadores – *internet*, um quadro geral dos serviços públicos prestados pela Instituição, por meio da Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

Art. 4º A Câmara Municipal de Canoas fica autorizada a participar do Programa Federal de Transparência da Controladoria-Geral da União (CGU) do Brasil - que engloba plataformas digitais *FalaBR*, *InformaBR* e Conselho de Usuários, e as que vierem a ser criadas ou que substituam as atuais.

§ 1º Fica estabelecido o atendimento presencial para registro de denúncias, elogios, reclamações, sugestões e pedidos de acesso à informação pública na Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo, Arquivo e Apoio Administrativo - SICPAAA.

§ 2º O acesso digital para manifestações se dará exclusivamente pelo sistemas *FalaBR* e *InformaBR*, disponibilizados na página da Câmara Municipal de Canoas.

Art. 5º A Câmara providenciará o acesso à informação de forma ativa, na página da Câmara Municipal de Canoas, e passiva, quando solicitado, ressalvados os casos de sigilo legalmente estipulados.

§ 1º Não será atendido o pedido de acesso a informações:

- I - genérico;
- II - desproporcional ou desarrazoado;
- III - que exija trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações;
- IV - que exija tratamento de dados ou informações de outro órgão ou entidade;
- V - relativo a dados ou informações cuja guarda ou titularidade não pertença à Câmara Municipal de Canoas;

VI - que caracterize consulta técnico-jurídica ou que constitua pedido de pesquisa, inclusive histórica e bibliográfica;

VII - que seja encaminhado por e-mail ou outra forma digital que não seja por meio da Plataforma *InformaBR*.

§ 2º O pedido de informações que for encaminhado por correspondência eletrônica (*email*) à Câmara Municipal de Canoas deverá ser respondido pela SICPAAA com uma resposta padrão que esclareça que o pedido deverá ser cadastrado junto ao *InformaBR*, prestando informações básicas de como acessar o módulo e informando o cidadão de que o registro poderá ser feito também pessoalmente na sede da Câmara Municipal de Canoas.

Art. 6º Para o tratamento das denúncias e demais manifestações será designado um Ouvidor, que tem como atribuições:

...

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos prestados no âmbito da Câmara municipal de Canoas;

II – estabelecer o fluxo de atendimento dos processos de ouvidoria;

III - elaborar e entregar, até o dia 10 de dezembro de cada ano, 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.

§ 1º O relatório de gestão, com a avaliação continuada dos serviços públicos, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela Câmara nas soluções apresentadas.

§ 2º O relatório de gestão comporá o Relatório Anual de Atividades da Mesa Diretora e será disponibilizado integralmente na página da Câmara Municipal, na internet.

Art. 7º Manifestações de ouvidoria recebidas pela Câmara Municipal de Canoas, que tratem de serviços de outros órgãos públicos, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor, através do módulo *FalaBR*, ao órgão competente, sem a necessidade de trâmite interno.

Parágrafo único. A manifestação de ouvidoria que for encaminhada por correspondência eletrônica (*email*) à Câmara Municipal de Canoas deverá ser respondida pela SICPAAA com uma resposta padrão que esclareça que a demanda deverá ser cadastrada junto ao *FalaBR*, prestando informações básicas de como acessar o módulo e informando o cidadão de que o registro poderá ser feito também pessoalmente na sede da Câmara Municipal de Canoas.

Art. 8º É dever de todos os envolvidos no recebimento e tratamento das demandas da Ouvidoria e do Serviço de Informação aos Cidadãos, mediadas ou não pelo *FalaBR* e *InformaBR*, lotados ou não na SICPAAA, de manter e zelar pelo atendimento dos prazos legais e do sigilo dos dados acessados, nos termos da legislação federal que trata do acesso à informação e à proteção de dados.

Parágrafo único. Os procedimentos administrativos relativos ao cumprimento desta Resolução de Mesa serão revistos, aprimorados e divulgados no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data de publicação desta Resolução, promovendo o atendimento pleno das Leis que tratam da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos referentes à transparência, ouvidoria e proteção de dados.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

...

Cont. Reso. nº 545/26.....fl. 04

Parágrafo único. Os processos em tramitação na data de implementação do módulo *FalaBR e InformaBR* seguirão os passos administrativos e prazos estabelecidos vigentes quando do protocolo da demanda, não havendo necessidade de inclusão no módulo *FalaBR e InformaBR*.

Art. 10 Revoga-se a Resolução de Mesa nº 156, de 18 de Outubro de 2018.

CÂMARA MUNICIPAL DE CANOAS, aos seis dias do mês de julho de dois mil e vinte e seis (6.07.2026).

(Assinado Digitalmente)

Abmael Oliveira

Presidente

Registre-se e publique-se.

Data supra.

(Assinado Digitalmente)

Eric Douglas Feijó

1º Secretário



**CÂMARA DE VEREADORES DE
CANOAS**

RUA IPIRANGA, 123 - 92010-290
89.768.535/0001-10 - (51) 3462-4800

Manifesto do Documento

Para confirmar a integridade do documento, basta informar a chave de autenticação (EEACE105854F2AB1) no site:
<https://citta.click/EEACE105854F2AB1>

RESOLUÇÃO DE MESA		Autenticação
Protocolo 016980 de 07/07/2026 12:42:03		
Documento	Processo	
000545 / 2026	-	EEACE105854F2AB



Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil
Identificação: ABMAEL ALMEIDA DE OLIVEIRA
CPF: 007*** ***05
Assinado em: 06/07/2026 16:06:51



Assinatura Eletrônica Qualificada (CADES) - Padrão ICP-Brasil
Identificação: ERIC DOUGLAS DORNELES FEIJO
CPF: 003*** ***89
Assinado em: 06/07/2026 19:13:53

Hash do documento (SHA-256): ba7dd716f3905582cee40d0a6eec62e73f2e3d436d164855ebc1afcbbbb1f82d

Documento assinado eletronicamente, conforme relação de assinatura(s) acima identificadas(s), assinado nos termos da Lei Federal nº 14.063/2020; MP 2.2002/01.