



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTENEGRO
Gabinete do Prefeito

"Montenegro Cidade das Artes, Capital do Tanino, da Citricultura Gaúcha e Berço da Bergamota Montenegrina"

DECRETO N.º 11.240 – DE 05 DE MAIO DE 2026.

Dispõe sobre a oficialização do aplicativo de mensagens WhatsApp como canal de atendimento ao cidadão e de comunicação institucional no âmbito da Administração Pública Municipal de Montenegro/RS, e dá outras providências.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE MONTENEGRO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 87, inciso I, da Lei Orgânica do Município, combinado com a Lei n.º 7.465, de 18.12.2025,

CONSIDERANDO as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017 e da Lei Municipal nº 7.329/2025, que regem a proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

CONSIDERANDO o compromisso com a eficiência e a modernização administrativa detalhados na Carta de Serviços ao Usuário de Montenegro;

CONSIDERANDO a necessidade de oferecer canais de comunicação ágeis que complementem o atendimento telefônico (51) 3649-8200 e o atendimento presencial;

D E C R E T A :

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica oficializado o número de telefone "(51) 3649-8200" como canal oficial de mensagens instantâneas (WhatsApp), como ferramenta de comunicação institucional e canal de atendimento ao cidadão no âmbito do Poder Executivo de Montenegro.

Art. 2º. Para fins de segurança e combate a fraudes e desinformação, o canal oficial da Prefeitura será identificado pelo selo de autenticidade *Meta Verified (Meta Verified no WhatsApp Business)*, garantindo ao cidadão a integridade da conta.

Art. 3º. O canal oficial via WhatsApp funcionará como uma extensão digital dos serviços listados na "Carta de Serviços ao Usuário", tendo por finalidade:

I. Informação e Orientação: prestação de esclarecimentos sobre a localização de órgãos, horários de funcionamento, documentos necessários para protocolos e requisitos para acesso a benefícios municipais;

II. Triagem e Encaminhamento: direcionamento do usuário para os sistemas específicos de peticionamento eletrônico (como o sistema 1Doc), reduzindo o fluxo de atendimento presencial desnecessário;

III. Notificação e Transparência: envio de alertas de utilidade pública, avisos de campanhas de vacinação, editais de convocação e informações sobre interrupções de serviços ou obras públicas;

IV. Ouvidoria: recepção de manifestações, denúncias e solicitações de manutenção urbana (iluminação, limpeza e reparo de vias), com o fornecimento imediato de número de protocolo para acompanhamento;

V. Apoio ao Contribuinte: auxílio na emissão de guias de tributos (IPTU, ISS, taxas), certidões negativas e orientações fiscais de competência da Secretaria Municipal da Fazenda."

"Doe Órgãos; Doe Sangue; Salve Vidas"

Rua Ramiro Barcelos, 2993 – Cx. Postal 59 – CEP 92510-275 – Montenegro/RS. Telefone: (51) 3649-8200

E-mail: gabinete@montenegro.rs.gov.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTENEGRO
Gabinete do Prefeito

"Montenegro Cidade das Artes, Capital do Tanino, da Citricultura Gaúcha e Berço da Bergamota Montenegrina"

CAPÍTULO II – DA OPERACIONALIZAÇÃO

Art. 4º. Os atendimentos realizados via WhatsApp observarão o horário padrão de expediente da Prefeitura de Montenegro, conforme a Carta de Serviços:

I. Segunda a Sexta-feira: das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 16h30.

Parágrafo Único: Fora deste horário, o sistema poderá operar com respostas automáticas de recepção de demanda.

Art. 5º. Somente serão considerados canais oficiais os números telefônicos devidamente publicados no Portal da Transparência e no site oficial (montenegro.rs.gov.br).

Art. 6º. Para garantir a segurança jurídica, as solicitações que exijam a abertura de processos administrativos formais deverão ser encaminhadas para o sistema de protocolo eletrônico (1Doc ou similar adotado pelo Município), podendo o WhatsApp servir para o envio do link de acesso ou orientações.

CAPÍTULO III – DA SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Art. 7º. O tratamento de dados pessoais (nome, CPF, endereço) realizado via WhatsApp deve observar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

§ 1º É terminantemente vedada a solicitação ou o compartilhamento, através deste canal, de:

- I. Senhas bancárias, códigos de acesso ou quaisquer dados financeiros sensíveis;
- II. Dados pessoais sensíveis, conforme definido no Art. 5º, II da LGPD (origem racial/étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dados genéticos ou biométricos);
- III. Prontuários médicos detalhados ou informações de saúde que violem o sigilo médico-paciente, devendo o canal ser utilizado apenas para agendamentos e informações logísticas.

§ 2º Caso a prestação do serviço exija a apresentação de documentos que contenham dados sensíveis, o servidor deverá orientar o cidadão a utilizar o sistema de protocolo oficial (1Doc) ou o comparecimento presencial, garantindo o armazenamento em ambiente seguro e auditável.

Art. 8º. O Município de Montenegro não se responsabiliza por dados sensíveis enviados voluntariamente pelo cidadão em desconformidade com as vedações estabelecidas neste Decreto, devendo o atendente proceder à imediata exclusão da mensagem e orientar o usuário sobre os canais seguros.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MONTENEGRO, em 05 de maio de 2026.

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE:

Data Supra

IGOR ANDRÉ SILVESTRIN,
Secretário-Geral.

GUSTAVO ZANATTA,
Prefeito Municipal.

"Doe Órgãos; Doe Sangue; Salve Vidas"

Rua Ramiro Barcelos, 2993 – Cx. Postal 59 – CEP 92510-275 – Montenegro/RS. Telefone: (51) 3649-8200

E-mail: gabinete@montenegro.rs.gov.br



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BCB3-BC2D-75AF-02C0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



GUSTAVO ZANATTA (CPF 938.XXX.XXX-53) em 05/05/2026 11:18:45 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



IGOR ANDRÉ SILVESTRIN (CPF 014.XXX.XXX-21) em 05/05/2026 11:42:44 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://montenegro.1doc.com.br/verificacao/BCB3-BC2D-75AF-02C0>