



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

### Projeto de Lei n° 21/2024

Processo Número: **1346/2024** | Data do Protocolo: 05/02/2024 14:04:02

Autoria: Léo Oliveira

Assinaturas Indicadas:

Ementa: Institui o Balcão Virtual nos órgãos públicos do Estado de São Paulo, com a interação por videoconferência do ente público e usuários particulares



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100320033003200370030003A004300, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## Projeto de Lei

*Institui o Balcão Virtual nos órgãos públicos do Estado de São Paulo, com a interação por videoconferência do ente público e usuários particulares*

**Art. 1º** - Institui nos sítios eletrônicos oficiais o balcão virtual como ferramenta digital de mediação humana, a partir da interação por videoconferência ou outros recursos de tecnologia compatível, de modo a possibilitar que os particulares tenham acesso imediato e remoto ao setor de atendimento de cada órgão ou entidade pública, para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas do seu interesse e realização de manifestações de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** - Para fins dessa lei, entende-se como sítios eletrônicos oficiais, as plataformas digitais dos oficiais órgãos públicos estaduais, da administração direta, indireta, autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, agências reguladoras e concessionárias de serviço público estadual.

**Art. 3º** - O Balcão Virtual, abrangerá os procedimentos administrativos estaduais de quaisquer naturezas que envolvam a emissão de documentos que versem sobre:

- I - autorizações;
- II - registros
- III- licenças;
- IV- alvarás;
- V - aprovações;
- VI - anuências;
- VII -outorgas;

**§ 1º** - O órgão competente poderá regulamentar a aplicação dessa lei, no que couber, para atendimento de outros procedimentos que estejam a seu cargo, não especificados nos incisos anteriores, na forma de sua atuação; bem como o tempo máximo de duração da videoconferência;

**Art. 4º** - Os usuários dos serviços públicos, interessados nos procedimentos de que trata essa lei, deverão declarar, no início do requerimento ou da solicitação, a opção por realizar atendimento virtual aplicável no curso da tramitação do processo;

**Parágrafo Único** - Feita a declaração de que trata esse artigo, a realização da videoconferência tornar-se-á obrigatória ao órgão público requerido.

**Artigo 5º** - O órgão público requerido deverá disponibilizar a plataforma virtual com interação humana, por videoconferência em tempo real, que poderá ser gravada; permitindo a utilização de canal de diálogo seguro e transparente entre o interessado e o poder público, a fim de que sejam prestados os serviços no âmbito de sua atuação, sobre os procedimentos em tramite, a saber:





- I- esclarecimentos e informações;
- II- orientações e debates técnicos
- III- saneamento das de inconsistências para possibilitar análise completa
- IV- complementações de informações, juntada de documentos etc

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

### JUSTIFICATIVA

A eficiência enquanto princípio constitucional que rege a Administração Pública, norteia a elaboração de leis e normas com objetivo de promover as transformações e otimizações de procedimentos; de modo a potencializar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços públicos; priorizando a salvaguarda e garantia de direitos dos usuários.

O advento da Lei 13.460/2017, instituiu os direitos dos usuários dos serviços públicos. E a par disso, a Lei 14.129/2021, reforçou a promoção da eficiência na Administração Pública, estabelecendo regras, instrumentos e procedimentos para uma atuação governamental de atendimento ao cidadão usuário, de maneira digitalizada, desburocratizada, através inovação tecnológica digital.

Vários desdobramentos ocorreram a partir da implantação dessas normas legais. Tribunais, Governo Federal (plataforma *Gov Br*), Governos Estaduais (Uai/ MG – Unidade de Atendimento Integrado), entre outros.

Assim é, que entendemos ser primordial que as ações – relacionadas aos procedimentos elencados no bojo da presente propositura, de atendimento ao cidadão, a cargo dos órgãos estaduais, sejam aprimoradas, otimizadas, e desburocratizadas, a partir da criação de plataformas de atendimento virtual, com mediação humana, sem necessidade de locomoção e de atendimento presencial.

Vale destacar a recente e importante realização do INOVA SP/2023 pelo TCE SP - MPC- SP, com o objetivo de fomentar o diálogo sobre a importância da conjugação entre a eficiência e a inovação para transformar cidades.

Através dos pilares: Inovação – Desburocratização - Transformação Tecnológica; elementos capazes de promover a melhoria da gestão pública, o INOVA SP incontestavelmente funcionou como um grande e inspirador vetor, para que o Estado de São Paulo, atuando na vanguarda das grandes transformações tecnológicas, disponibilize canais de acesso ao serviço público, de forma mais abrangente, pró ativa e resolutiva, ampliando os limites do autosserviço.

Nesse sentido, é que propomos a implantação do balcão virtual como ferramenta digital a ser disponibilizada em sítios eletrônicos oficiais, permitindo que por meio de videoconferência ou outros recursos de tecnologia compatíveis,

particulares tenham acesso imediato e remoto ao setor de atendimento de cada de cada órgão ou entidade pública, para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas do seu interesse, com a mediação humana de técnico da área correspondente ao expediente em tramite naqueles determinados órgãos.

Além da transformação digital, da inovação e participação do cidadão, disponibilização dessa plataforma de atendimento remoto ao público externo, a partir da interação por videoconferência em salas virtuais, contribuirá sobremaneira para a melhoria da qualidade do serviço





público, bem como proporcionará a médio prazo a redução dos custos desses procedimentos.

Por todo o exposto e pelo determinante mérito existente no teor do assunto em tela, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação da presente proposição.

**Léo Oliveira - MDB**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100370037003100320037003A005000

Assinado eletronicamente por **Léo Oliveira** em 05/02/2024 11:07

Checksum: **8A818A28A65CFFD1F49A4B4BE1E24E293E1BD8EEF2008CA34AAB582E9230E41E**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100370037003100320037003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.