

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: tmqr0865 SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 07/02/2024 Projeto de lei nº 45/2024 Protocolo nº 188/2024 Processo nº 92/2024	
Autor: Dep. Valdir Barranco		

Institui o Balcão Virtual nos órgãos públicos do Estado de Mato Grosso, com a interação por videoconferência do ente público e usuários particulares.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

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; e
- VII - outorgas.



Parágrafo único. 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 tornarse-á obrigatória ao órgão público requerido.

Art. 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 trâmite, 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 em Mato Grosso, 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.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 06 de Fevereiro de 2024

Valdir Barranco
Deputado Estadual