



Parecer nº 30/2024/CTAP

Referente ao Projeto de Lei nº 45/2024 que **“Institui o Balcão Virtual nos órgãos públicos do Estado de Mato Grosso, com a interação por videoconferência do ente público e usuários particulares.”**.

Autor: Deputado Valdir Barranco

Relator: Deputado Beto Dória

### I - Relatório

O Projeto de resolução em tela foi recebido e registrado pela Secretaria de Serviços Legislativos em 07/02/2024. Após, foi inserido em pauta na data 07/02/2024. Após, foi remetido à Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora em 07/03/2024. O mesmo foi encaminhado ao Núcleo Econômico na data de 11/03/2024, bem como a esta Comissão.

Submete-se a esta Comissão o Projeto de Lei nº 45/2024, de Autoria do Deputado Valdir Barranco, conforme a ementa acima.

A iniciativa estrutura-se em 6 (seis) artigos, conforme se demonstram a seguir;

**“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,**

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915



**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;**

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
Núcleo Econômico  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915



**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.”**

Em sua justificativa o autor relata que:

**“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**

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915

DJN



**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. ”**

No âmbito desta Comissão, esgotados os prazos regimentais, não foram encaminhadas emendas ou Substitutivo Integral.

Posteriormente, a iniciativa de Lei em tela foi encaminhada a esta Comissão para emitir Parecer quanto ao mérito.

É o relatório.

## II - Análise

Cabe a esta Comissão, dar parecer a todos os projetos que abordem os temas contidos no Art.369, inciso XII, alíneas “a” a “f”, do Regimento Interno.

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
Núcleo Econômico  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915

DJN



**ALMT**  
Assembleia Legislativa

Estado de Mato Grosso  
Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
**SECRETARIA PARLAMENTAR DA MESA DIRETORA**  
**NÚCLEO ECONÔMICO**  
Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público  
20ª LEGISLATURA - 01/02/2025 A 31/01/2027

**NÚCLEO  
ECONÔMICO**

FLS. 11

RUB. X

No que diz respeito à tramitação e abordagem do tema, o Regimento Interno prevê dois casos: no primeiro, verifica-se a existência de lei que trate especificamente do tema abordado, se confirmada o projeto será prejudicado. No segundo, a existência de projetos semelhantes tramitando, se houver, a propositura deverá ser apensada.

Segundo pesquisas realizadas, seja na internet ou intranet da Assembleia Legislativa de Mato Grosso sobre o assunto, não foi encontrada nenhuma propositura referente ao tema. Isso significa a inexistência de obstáculo regimental ao prosseguimento da proposta de lei, desse modo tal propositura preenche os requisitos necessários para análise de mérito por parte desta Comissão.

Sob o enfoque da análise por mérito, a propositura pode ser avaliada mediante três aspectos: oportunidade, conveniência e relevância social.

O avanço tecnológico tem sido uma ferramenta crucial na busca por maior eficiência e transparência na prestação de serviços públicos. Nesse sentido, o Estado, reconhecendo a importância da modernização e facilitação do acesso dos cidadãos aos seus serviços, instituiu o Balcão Virtual nos órgãos públicos, permitindo interação por videoconferência entre o ente público e os usuários particulares.

O Balcão Virtual, agora instituído nos sítios eletrônicos oficiais, representa uma revolução na forma como os cidadãos podem interagir com os órgãos públicos. Por meio de videoconferência ou outras tecnologias compatíveis, os particulares têm acesso imediato e remoto ao setor de atendimento de cada órgão ou entidade pública. Dúvidas podem ser esclarecidas, problemas resolvidos e manifestações realizadas conforme previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Esse avanço não se limita aos órgãos públicos estaduais de administração direta, alcançando também a administração indireta, autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, agências reguladoras e concessionárias de serviço público estadual. Todos esses setores estão abrangidos pelo Balcão Virtual, que facilitará os procedimentos administrativos em diversas áreas, desde autorizações até outorgas.

A lei também prevê que o órgão competente possa regulamentar a aplicação da mesma, adaptando-a conforme sua atuação específica e determinando o tempo máximo de duração da videoconferência. Além disso, os usuários dos serviços públicos serão convidados a optar pelo atendimento virtual no início do requerimento ou solicitação, tornando a videoconferência obrigatória uma vez feita essa declaração.

Para garantir a eficácia e segurança desse novo modelo, os órgãos públicos deverão disponibilizar plataformas virtuais com interação humana, permitindo diálogos em tempo real que podem ser gravados. Isso possibilitará esclarecimentos, orientações técnicas, correções de inconsistências e complementações de informações de forma transparente e eficiente.

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915

DJN



Com a implementação do Balcão Virtual, o Estado dá um passo importante na modernização e democratização do acesso aos serviços públicos. Essa iniciativa não apenas simplifica procedimentos burocráticos, mas também fortalece o vínculo entre governo e sociedade, promovendo uma gestão mais eficiente, transparente e participativa. Esta lei, portanto, representa um marco na busca por uma administração pública mais próxima e acessível aos cidadãos.

A justificativa apresentada ressalta a importância da eficiência como princípio constitucional norteador da Administração Pública e destaca as leis recentes, como a Lei 13.460/2017, que estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos, e a Lei 14.129/2021, que promove a eficiência na administração por meio da digitalização e desburocratização.

A justificativa mostra uma clara compreensão da necessidade de otimizar e modernizar os procedimentos administrativos, a fim de promover a eficácia na prestação de serviços públicos. Além disso, ressalta o papel das inovações tecnológicas, como plataformas digitais de atendimento, na promoção de um serviço público mais acessível, ágil e eficiente.

Destaca-se também a importância de eventos como o INOVA SP/2023, promovido pelo TCE SP - MPC- SP, que enfatiza a relação entre eficiência e inovação na transformação das cidades. Esse evento serve como um catalisador para a implementação de mudanças significativas na gestão pública, incentivando o Estado de São Paulo a adotar medidas que ampliem o acesso e a qualidade dos serviços públicos por meio da tecnologia.

A proposta de implantação do balcão virtual em Mato Grosso, permitindo o acesso remoto dos cidadãos aos serviços públicos por meio de videoconferência, é uma medida alinhada com os princípios de eficiência, inovação e participação cidadã. Essa ferramenta não apenas facilitará o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, mas também contribuirá para a melhoria da qualidade do atendimento e a redução de custos a médio prazo.

Portanto, a justificativa apresentada demonstra uma compreensão clara dos desafios enfrentados pela Administração Pública e propõe medidas concretas para promover a eficiência e a modernização dos serviços públicos. O apoio à presente proposição é essencial para avançar nesse sentido e garantir uma administração pública mais eficaz e voltada para as necessidades dos cidadãos.

#### Benefícios da Proposta:

A implantação do Balcão Virtual trará diversos benefícios para a população de Mato Grosso, tais como:

- Facilidade de acesso aos serviços públicos, sem a necessidade de deslocamento até os órgãos públicos;
- Agilidade no atendimento, com a possibilidade de resolver questões de forma remota e imediata;

#### ENDEREÇO:

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

#### NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

#### TELEFONES:

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915

DJN



- Redução da burocracia e dos custos operacionais, tanto para os cidadãos quanto para a administração pública;
- Maior transparência e controle dos procedimentos administrativos.

### 3. Viabilidade Técnica:

Do ponto de vista técnico, a implantação do Balcão Virtual é viável, uma vez que existem tecnologias disponíveis que permitem a realização de videoconferências e outros meios de comunicação remota.

Além disso, a capacitação dos servidores e a disponibilização de recursos tecnológicos adequados garantirão o sucesso da implementação do Balcão Virtual.

Por fim, esta Relatoria sugere que a proposta em tela prossiga nesta Douta Casa Legislativa e seja acolhida pelo ordenamento jurídico, face à demonstração nos autos de proeminente interesse social e dos demais requisitos.

É o parecer.

### III – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 45/2024, de autoria do Deputado Valdir Barranco.

Sala das Comissões, em 24 de 04 de 2024.

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915



**ALMT**  
Assembleia Legislativa

Estado de Mato Grosso  
Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
**SECRETARIA PARLAMENTAR DA MESA DIRETORA**  
**NÚCLEO ECONÔMICO**  
Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público  
20ª LEGISLATURA - 01/02/2023 A 31/01/2027

**NÚCLEO  
ECONÔMICO**

FLS. 14

RUB. X

**IV – Ficha de Votação**

<b>Projeto de Lei n.º 45/2024 – Parecer n.º 30/2024.</b>	
Reunião da Comissão em: <u>29 / 04</u> /2024.	
Presidente: Deputado Estadual <b>BETO DOIS A UM</b>	
Relator (a) Deputado (a): <u>Beto Dois a Um</u>	
<b>VOTO DO RELATOR</b>	
Pelas razões expostas, quanto ao <b>mérito</b> , voto pela <b>aprovação</b> do Projeto de Lei n.º 45/2024, de autoria do Deputado Valdir Barranco.	
Posição na Comissão	Identificação do Deputado
<b>RELATOR (a) Deputado (a):</b>	
<b>Membros Titulares</b>	
DEPUTADO <b>BETO DOIS A UM</b>	
DEPUTADO <b>MAX RUSSI</b>	
DEPUTADA <b>JANAINA RIVA</b>	
DEPUTADO <b>LÚDIO CABRAL</b>	
DEPUTADO <b>DIEGO GUIMARÃES</b>	
<b>Membros Suplentes</b>	
DEPUTADO <b>SEBASTIÃO REZENDE</b>	
DEPUTADO <b>DR. EUGÊNIO</b>	
DEPUTADO <b>THIAGO SILVA</b>	
DEPUTADO <b>WILSON SANTOS</b>	
DEPUTADO <b>DILMAR DAL BOSCO</b>	

**ENDEREÇO:**

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso  
Edifício Dante Martins de Oliveira  
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora  
Sala 203 - 2º Piso

**NÚCLEOS DAS COMISSÕES PERMANENTES:**

Núcleo Ambiental e Desenvolvimento Econômico  
Núcleo Comissão de Constituição, Justiça e Redação  
**Núcleo Econômico**  
Núcleo Social

**TELEFONES:**

(65) 3313-6914  
(65) 3313-6912  
(65) 3313-6530  
(65) 3313-6915

DJN