



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Autógrafo nº 34.408

Projeto de lei nº 21, de 2024

Autoria: Léo Oliveira – MDB e Carla Morando – PSDB

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

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 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 públicos, 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.

Artigo 2º – Para fins desta lei, entende-se como sítios eletrônicos oficiais as plataformas digitais oficiais dos órgãos públicos estaduais, da administração direta, indireta, autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, agências reguladoras e concessionárias de serviços públicos estaduais.

Artigo 3º – O Balcão Virtual abrangerá os procedimentos administrativos estaduais de quaisquer naturezas que envolvam a emissão de documentos que versem sobre:



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

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

Parágrafo único – O órgão competente poderá regulamentar a aplicação desta lei, no que couber, para o atendimento de outros procedimentos que estejam a seu cargo, não especificados nos incisos anteriores, na forma de sua atuação, bem como para regular o tempo máximo de duração da videoconferência.

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

§ 1º – Os usuários, ao requererem os procedimentos de que trata esta lei, deverão estar devidamente identificados por meios oficiais, tais como certificado digital, e-CPF ou e-CNPJ, assinatura digital, biometria ou quaisquer outros meios que permitam a utilização do Balcão Virtual de forma segura, conforme regulamentação.

§ 2º – Feita a declaração de que trata esse artigo, a realização de videoconferência tornar-se-á obrigatória ao órgão público requerido.

Artigo 5º – O órgão público deverá disponibilizar plataforma virtual com interação humana, por videoconferência em tempo real, que poderá ser gravada,



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

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 inconsistências para possibilitar análise completa;
- IV – complementações de informações, juntada de documentos, etc.

Artigo 6º – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, em

Assinatura manuscrita em azul de André do Prado.

ANDRÉ DO PRADO – Presidente