

<b>Nº do documento:</b>	(S/N)	<b>Tipo do documento:</b>	PROJETO DE INDICAÇÃO
<b>Descrição:</b>	INSTITUI O BALCÃO VIRTUAL NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DO ESTADO DO CEARÁ.		
<b>Autor:</b>	100026 - DEPUTADA LUANA RIBEIRO		
<b>Usuário assinator:</b>	100026 - DEPUTADA LUANA RIBEIRO		
<b>Data da criação:</b>	21/02/2024 12:45:51	<b>Data da assinatura:</b>	21/02/2024 12:49:50



## **Assembleia Legislativa do Estado do Ceará**

GABINETE DA DEPUTADA LUANA RIBEIRO

**PROJETO DE INDICAÇÃO**  
21/02/2024

**INSTITUI O BALCÃO VIRTUAL NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DO ESTADO DO CEARÁ.**

Art. 1º. Fica instituído o Balcão Virtual, nos sítios eletrônicos dos órgãos públicos do Estado do Ceará, com o objetivo de oferecer aos cidadãos um canal de acesso remoto aos serviços públicos e atendimento administrativo; para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e realização de manifestações concernentes à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Entende-se como sítios eletrônicos oficiais, as plataformas digitais dos órgãos públicos estaduais, da administração direta, indireta, autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, agências reguladoras e concessionárias de serviço público estaduais.

Art. 2º. As funcionalidades do Balcão Virtual devem incluir:

I - A centralização de serviços públicos em um único portal online;

II - A possibilidade de realizar solicitações e enviar documentos sem a necessidade de comparecimento presencial;

III - A oferta de canais de comunicação virtual, como chat ao vivo, e-mail e videoconferência, para atendimento e esclarecimento de dúvidas;

IV - A implementação de um sistema de acompanhamento de processos, permitindo aos usuários verificar o status de suas solicitações.

Art. 3º. Caberá aos responsáveis pela gestão da plataforma garantir a segurança dos dados dos usuários, conforme as disposições da legislação vigente sobre proteção de dados pessoais.

Art. 4º. Fica estabelecida a obrigatoriedade de capacitação dos servidores públicos responsáveis pelo atendimento virtual, visando assegurar a qualidade e eficiência do serviço prestado aos cidadãos.

Art. 5º. Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar, no que couber, esta lei.

Art. 6º. Estando a presente proposição de acordo com a conveniência do Poder Executivo, como rege a Constituição Estadual, o Governador do Estado enviará para esta Casa Legislativa uma mensagem para apreciação.

## JUSTIFICATIVA

A implementação do Balcão Virtual, nos órgãos públicos, representa um avanço na modernização e democratização dos serviços públicos, promovendo a acessibilidade, eficiência e transparência na prestação do serviço público. Além disso, proporciona maior comodidade aos cidadãos, reduzindo a necessidade de deslocamentos e o tempo de espera para atendimento.

O Balcão Virtual é de suma importância para os órgãos públicos, permitindo que os cidadãos tenham acesso aos serviços públicos de forma remota, sem a necessidade de deslocamento físico até os órgãos públicos, facilitando o acesso para pessoas com dificuldades de locomoção ou que residem em áreas distantes.

O intuito deste projeto é permitir que os cidadãos realizem solicitações, enviem documentos e recebam atendimento de forma online, reduzindo a burocracia e os prazos de resposta.

Além disso, a proposta diminui os custos operacionais dos órgãos públicos, ao reduzir a necessidade de infraestrutura física e deslocamento de servidores, além de otimizar o tempo de trabalho dos funcionários.

Este projeto de indicação contribuirá para a transparência na prestação de serviços públicos, permitindo que os cidadãos acompanhem o andamento de suas solicitações e recebam informações atualizadas sobre os processos administrativos.

Por fim, a existência de um Balcão Virtual promoverá a modernização dos serviços públicos, alinhando-os às demandas da sociedade, facilitando a interação entre governo e cidadãos. Isso irá melhorar a experiência do usuário ao oferecer um canal de atendimento mais ágil, conveniente e acessível, o que contribui para a satisfação e confiança dos cidadãos em relação aos serviços públicos.

Portanto, é fundamental a aprovação deste projeto para garantir o acesso equitativo e eficaz aos serviços públicos por meio do Balcão Virtual.

Sala das Sessões, em 21 de fevereiro de 2024.

A handwritten signature in blue ink, reading "Luana Ribeiro", enclosed in a light blue rectangular border.

DEPUTADA LUANA RIBEIRO

DEPUTADO (A)