PROJETO SUBSTITUTIVO Nº 01 DE 2025, AO PROJETO DE LEI ORDINÁRIA DO LEGISLATIVO Nº 16, DE30 DE JULHO DE 2025.

"ESTABELECE E REGULAMENTA O ATENDIMENTO VIA APLICATIVO WHATSAPP AO PÚBLICO PELAS SECRETARIAS E DEPARTAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

No uso das atribuições que nos confere o Regimento Interno, submeto à apreciação do Plenário o seguinte projeto de Lei.

Art. 1º Fica instituído o atendimento ao público, por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, por todas as secretarias e departamentos da Administração Pública do Município de Santana da Vargem.

Art. 2º O atendimento via WhatsApp será realizado com a finalidade de:

I – Agilizar a comunicação entre o cidadão e os órgãos públicos;

II – Proporcionar mais praticidade no encaminhamento de demandas, dúvidas, solicitações, denúncias e informações;

III – Modernizar os canais de atendimento da Administração Pública;

IV – Promover maior transparência e eficiência na prestação de serviços públicos.

Art. 3º Cada secretaria e departamento poderá:

I – Disponibilizar ao menos um número de telefone exclusivo para uso no atendimento via WhatsApp;

II – Manter servidores capacitados para o atendimento adequado via este canal;

III – Divulgar amplamente, por meios físicos e digitais, o número disponibilizado, bem como os horários de atendimento;

IV – Garantir o registro e arquivamento das conversas e demandas, respeitando a legislação de proteção de dados e o sigilo das informações pessoais do cidadão.

Art. 4º O atendimento via WhatsApp poderá observar os seguintes parâmetros e regras:

I – O atendimento poderá ocorrer, no mínimo, em dias úteis, dentro do horário de expediente de cada secretaria ou departamento;

II – Manter ativa a confirmação de leitura (visualização) das mensagens recebidas;

III – Mensagens recebidas fora do horário de atendimento deverão ser respondidas no próximo dia útil;

IV – Sempre que possível, as respostas deverão ser claras, objetivas e resolutivas;

V – Quando necessário, o cidadão poderá ser orientado sobre outros canais adequados para resolução da demanda.

Art. 5º Os seguintes serviços poderão ser ofertados via WhatsApp, de acordo com a competência de cada secretaria:

I – Informações institucionais e administrativas;

II – Agendamento de atendimentos presenciais;

III – Encaminhamento de solicitações e protocolos;

IV – Recebimento de denúncias, sugestões e reclamações;

V – Acompanhamento de processos e serviços;

VI – Respostas a dúvidas frequentes.

Art. 6º A Prefeitura Municipal de Santana da Vargem poderá:

I – Criar uma página oficial em seu site e redes sociais, com a lista atualizada de todos os números de WhatsApp institucionais das secretarias e departamentos;

II – Promover campanhas de divulgação e educação digital junto à população, incentivando o uso consciente e respeitoso do canal.

Art. 7º A aplicação desta Lei não implicará custos adicionais à Administração Municipal, considerando que o uso de aplicativos como o WhatsApp já está implantado em diversos setores públicos.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das sessões, 30 de Julho de 2025.

JACKSON LUIZ VENÂNCIO DE SOUZA
Vereador

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa modernizar a gestão pública municipal, oferecendo um canal de comunicação ágil, acessível e eficiente entre a população de Santana da Vargem e a administração pública, por meio do aplicativo WhatsApp, amplamente utilizado pela maioria dos cidadãos.

Com a regulamentação do atendimento via aplicativo, garantimos a padronização, transparência e organização deste serviço, assegurando que o cidadão tenha uma via oficial para reclamações, agendamentos, solicitações e informações.

A iniciativa fortalece a cidadania digital, melhora a eficiência do serviço público e contribui para a resolução mais rápida de problemas, reduzindo a burocracia e ampliando o acesso aos serviços públicos, especialmente para pessoas com mobilidade reduzida ou dificuldades em comparecer presencialmente às repartições públicas.

Trata-se de uma ação concreta em prol de uma gestão mais moderna, acessível e próxima do cidadão.

Sala das sessões, 19. agosto de 2025.

JACKSON LUIZ VENÂNCIO DE SOUZA
Vereador