4/8
leg 16

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM
PRAÇA PREFEITO HERNANI PEREIRA SCATOLINO Nº 50
FONE (35) 3858 – 1229
Site: santanadavargem.mg.leg.br

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA DO LEGISLATIVO Nº 16 , 30 de Julho de 2025.

Câmara Municipal de Santana da Vargem
PROTOCOLO
04 AGO 2025
Horas: 10 : 16
Ass:

"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 deverá:

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

Câmara Mun. de Santana da Vargem
Folha Nº

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 deverá observar os seguintes parâmetros e regras:

I – O atendimento deverá 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 deverá 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.

Câmara Mun. de Santana da Vargem
Folha Nº

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

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

Câmara Mun. de Santana da Vargem
Folha Nº

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM
PRAÇA PREFEITO HERNANI PEREIRA SCATOLINO Nº 50
FONE (35) 3858 – 1229
Site: santanadavargem.mg.leg.br

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, 30 de Julho de 2025.

JACKSON LUIZ VENÂNCIO DE SOUZA
Vereador

Câmara Munic. de Santana da Vargem
Folha Nº