



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo
PROJETO DE LEI Nº 233/2023

Projeto de Lei nº

DESPACHO

EMENTA: Dispõe sobre a criação do serviço de atendimento ao município via chatboot no Whatsapp para solicitação de serviços realizados pela Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto

SENHOR PRESIDENTE,

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

Art. 1º - Fica criado no município de Ribeirão Preto, o Serviço de Atendimento ao Município via Whatsapp para solicitação e acompanhamento dos serviços realizados pela Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.

Art. 2º - O atendimento será automático ao enviar uma mensagem para o Whatsapp cadastrado, gerido via chatboot, um programa de computador que usa inteligência artificial (IA) e processamento de linguagem natural (NPL) para entender as dúvidas do cliente e automatizar as respostas a elas, simulando uma conversa humana.

Parágrafo Único: Todo acompanhamento será realizado por um único protocolo, por onde o município poderá acompanhar o andamento da demanda, também via Whatsapp.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Art. 3º - As mensagens serão encaminhadas para uma central de atendimento, que fará o tratamento e encaminhamento às respectivas secretárias para execução do serviço.

Art. 4º - Os dados armazenados ficarão disponíveis para o executivo mensurar e quantificar os serviços, e a ordem de sua demanda, do maior para o menor, assim como aferir a eficiência na solução das demandas.

Art. 5º - Todos os dados disponibilizados serão tratados com a observância da LGPD (Lei nº 13.853, de 2019)

Art. 6º - As despesas decorrentes desta lei correrão por conta das disposições orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 7º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

JUSTIFICATIVA:

O objetivo do referido projeto é melhorar a interface do usuário no atendimento às demandas solicitadas pela Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto. Atualmente Ribeirão Preto conta com o Serviço de Atendimento ao Munícipe (SAM), através do 156, e também via site, por onde através da criação de um login, o mesmo pode solicitar os serviços. Porém, são frequentes as reclamações de munícipes quanto à demora no atendimento via telefone, e a dificuldade com a interface do sistema no site, principalmente entre a população com menos afinidade com tecnologia, ou acesso à aparelhos modernos de celulares, ou desktops.

Nesse sentido, o serviço vem para se integrar aos outros dois já existentes, e não substituí-los, sendo mais uma ferramenta à disposição da população.

Esse é um projeto que está alinhado ao conceito de Smart Cities, ou cidades inteligentes, são áreas urbanas que utilizam tecnologia e inovação para melhorar a qualidade de vida dos seus habitantes, e a eficiência operacional do governo.

Um dos princípios das Smart Cities é a CONECTIVIDADE, as cidades inteligentes utilizam redes de comunicação de alta velocidade, como a Internet das Coisas (IoT), para interconectar sistemas e dispositivos, permitindo a coleta e análise de dados em tempo real, facilitando o acesso da população.

Outro ponto importante é o conceito de GOVERNO ELETRÔNICO, que é o oferecimento de serviços online para facilitar a interação dos cidadãos com o governo, como votação eletrônica, acesso a informações públicas e acesso á serviços.

Além disso, o uso de dados é importante para tomar decisões informadas e melhorar a eficiência dos serviços públicos em tempo real.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Ainda dentro do conceito de Smart Cities, o projeto estimula a PARTICIPAÇÃO CIDADÃ, através da colaboração dos cidadãos na tomada de decisões, por meio de aplicativos, consultas públicas e mecanismos de feedback.

O whatsapp é hoje a principal ferramenta de comunicação utilizada pelos brasileiros. De acordo com a We Are Social, o Whatsapp está presente em 93,4% dos celulares com acesso à internet no Brasil, o que demonstra sua capilaridade.

Essa infiltração elevada na sociedade brasileira, fez do Whatsapp um dos aplicativos mais utilizados por bancos, empresas e governos para se conectarem aos cidadãos.

O WhatsApp pode ser uma ferramenta útil para prefeituras no processo de atendimento aos munícipes de várias maneiras. Aqui estão algumas formas de como o WhatsApp pode ser aproveitado para melhorar a comunicação e o atendimento ao público:

1. Canal de comunicação direta: O WhatsApp oferece uma maneira direta de comunicação entre os munícipes e a prefeitura. Os cidadãos podem entrar em contato com a administração municipal para fazer perguntas, relatar problemas, obter informações sobre serviços públicos e muito mais.
2. Atendimento ágil: O WhatsApp permite que a prefeitura responda rapidamente às dúvidas e solicitações dos munícipes, melhorando a experiência do atendimento ao público.
3. Notificações e alertas: A prefeitura pode usar o WhatsApp para enviar notificações e alertas importantes aos cidadãos, como informações sobre serviços públicos, eventos, emergências e mudanças no trânsito.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

4. Agendamento de serviços: Os cidadãos podem agendar serviços, como consultas médicas, solicitação de documentos ou retirada de documentos, através do WhatsApp, tornando o processo mais conveniente.
5. Divulgação de informações públicas: A prefeitura pode compartilhar informações úteis, como horários de funcionamento, endereços, números de telefone e outros detalhes de contato com os cidadãos.
6. Coleta de feedback: O WhatsApp pode ser usado para coletar feedback dos munícipes sobre serviços públicos, permitindo que a prefeitura melhore seus processos e tome decisões informadas.
7. Atendimento 24 horas por dia: O WhatsApp está disponível 24 horas por dia, o que facilita o acesso dos cidadãos à prefeitura, independentemente do horário.
8. Campanhas de conscientização: A prefeitura pode utilizar o WhatsApp para promover campanhas de conscientização sobre questões importantes, como saúde pública, segurança no trânsito e proteção do meio ambiente.
9. Redução de custos: O atendimento via WhatsApp pode reduzir os custos operacionais da prefeitura, uma vez que é mais eficiente do que o atendimento presencial ou telefônico.
10. Integração com chatbots: A prefeitura pode implementar chatbots no WhatsApp para responder a perguntas frequentes e direcionar os munícipes para os departamentos apropriados.

É importante que a prefeitura estabeleça diretrizes claras para o uso do WhatsApp, incluindo políticas de privacidade e segurança de dados, a fim de garantir a proteção das informações pessoais dos cidadãos. Além disso, a equipe de atendimento ao público deve ser treinada para lidar





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

com consultas e solicitações de forma eficaz e profissional. O uso responsável do WhatsApp pode melhorar significativamente o relacionamento entre a prefeitura e seus munícipes.

EXEMPLOS EM CIDADES NO BRASIL

Devido às suas funcionalidades, o Whatsapp vem sendo utilizados por diversos municípios no Brasil para fazer o atendimento aos munícipes, como a cidade de São Paulo, que desde Outubro de 2023 implantou o serviço, e registrou 1,5 mil atendimento em menos de 24 horas de seu lançamento.

“As tecnologias permitem hoje que as gestões públicas tenham um entendimento muito mais abrangente e preciso dos problemas urbanos e prestem aos cidadãos serviços cada vez melhores e com mais rapidez, especificamente para o 156, que é um canal fundamental para os munícipes”, declarou o prefeito Ricardo Nunes.

Para utilizar o chatbot, basta adicionar o número 11 3230-5156 no WhatsApp e mandar uma mensagem. Caso o usuário necessite de um serviço ainda não disponível no chat, será transferido para um atendimento humano na própria plataforma.

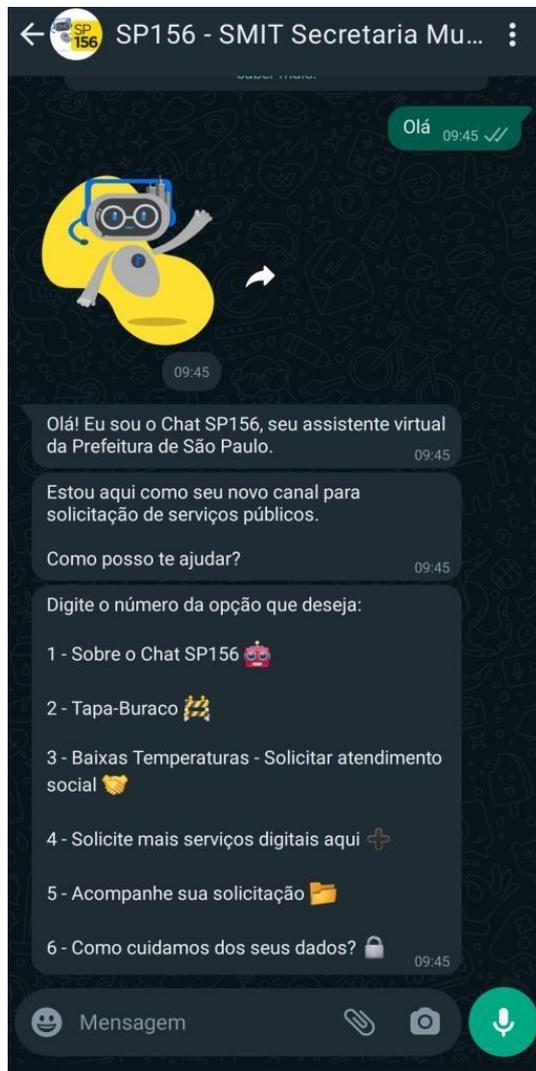
“O chat vai facilitar muito essa interface do cidadão, que é um usuário do serviço público, com a Prefeitura, que é a prestadora do serviço. Uma demanda antiga, que logo que assumimos tínhamos o desejo de entregar, e agora caminhamos a passos firmes em favor da população, pensando na digitalização, no acesso à informação, democratização e à facilidade”, afirma o secretário de Inovação e Tecnologia do município de São Paulo, Bruno Lima.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo



CHAT DA PREFEITURA DE SÃO PAULO NO WHATSAPP





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo



MATERIAL PROMOCIONAL DO SERVIÇO EM SÃO PAULO

Outro município é Tietê, que desde de Maio de 2022 vem oferecendo o serviço, que é monitorado pela Secretaria de Governo, ligada diretamente ao gabinete do Prefeito.



Em abril de 2022 o Serviço foi implantado também na cidade de Marília-SP.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

**QUER FALAR COM
A PREFEITURA?**

**SUGESTÕES, DÚVIDAS
OU INFORMAÇÕES?
AGORA DÁ PRA CHAMAR
NO WHATSAPP!**

**SALVE O NÚMERO!
(16)3953-9999**



 **PREFEITURA DE
PONTAL**
GESTÃO 2021 - 2024

MATERIAL PROMOCIONAL CIDADE DE PONTAL





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo



MATERIAL PROMOCIONAL CIDADE DE GRAMADO

Esses são alguns bons exemplos de como o Whatsapp vem sendo utilizado de forma positiva na gestão dos municípios no Brasil, e demonstra ainda um potencial de crescimento e melhoria nesse setor.

REALIDADE LOCAL

O último CENSO aponta que Ribeirão Preto tem hoje cerca de 698 mil habitantes, e é uma cidade que vem crescendo, aumentando o número de bairros nos últimos anos, o que torna complexa a gestão das demandas que precisam ser atendidas no município, principalmente referente à zeladoria da cidade.

São comuns nos gabinetes da Câmara de Vereadores as reclamações de munícipes quanto à demora no atendimento e identificação dos problemas pela Prefeitura.





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Nesse sentido, um serviço que conecte diretamente o munícipe à gestão em tempo real, pode ajudar a resolver diversos problemas no menor espaço de tempo.

Face ao exposto, convido todos para a discussão e peço o apoio dos meus nobres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, 01 de Novembro de 2023.

ZERBINATO

Vereador

