



Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

AUTÓGRAFO N° 184/2023
Projeto de Lei nº 233/2023
Autoria do Vereador Zerbinato

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO MUNICÍPIO VIA CHATBOT NO WHATSAPP PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS REALIZADOS PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO.

A CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO, NA FORMA DA LEI, APROVA:

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 *chatbot*, 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*.

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





Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

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.

Ribeirão Preto, 8 de dezembro de 2023.

FRANCO FERRO
Presidente

