CÂMARA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
GABINETE DO VEREADOR HERNESTO SILVA

REQUERIMENTO N.º 783 / 2025

VERSÃO: A contratação de uma empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business para **a automação do WhatsApp institucional e a disponibilização de número de WhatsApp em todos os prédios e unidades da administração pública municipal de Paracatu, Minas Gerais.**

AUTORIA: Vereador Hernesto Silva

REQUERIDO: Mesa Diretora

PROCESSO DE VOTAÇÃO
TURNO ÚNICO: (X) Aprovado
17 / 02 / 25 ( ) Rejeitado
Presidente

Requeiro à Mesa, na forma regimental, ouvido o Plenário, que seja solicitado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, Igor Pereira dos Santos, que determine ao setor competente **a contratação de uma empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business para a automação do WhatsApp institucional e a disponibilização de número de WhatsApp em todos os prédios e unidades da administração pública municipal de Paracatu, Minas Gerais.**

Nesse sentido, o objetivo é aprimorar o atendimento ao cidadão, proporcionando maior acessibilidade, eficiência, qualidade nos serviços prestados e a modernização dos serviços municipais. Assim, sugere-se que a solução a ser implementada contemple as seguintes funcionalidades:

1. **Plataforma de atendimento e chatbot:** Capaz de criar fluxos de conversação com gatilhos inteligentes que possibilitem sanar dúvidas e permitir a continuidade da interação;
2. **Atendimento multicanal:** Possibilidade de inclusão de múltiplos usuários para gerenciamento simultâneo das interações;
3. **Distribuição de conversas e algoritmos de atribuição automática:** Para otimizar o atendimento e direcionar as interações para os atendentes habilitados à demanda;
4. **Multilíngue e acessibilidade:** Inclusão de assistente de voz, transcrição de tela e leitor digital para deficientes visuais;
5. **Lembretes e campanhas:** Automação de envios em massa para informações institucionais, comunicados e campanhas;
6. **Envio de mídias e anexos**: Suporte para envio de mensagens com áudio, imagens, vídeos e documentos;
7. **Mensagens automáticas fora do horário comercial:** Configuração de respostas automáticas para suporte contínuo;
8. **Pesquisa de satisfação**: Ferramentas para coleta e análise do nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento recebido;
9. **Gestão de atendimento**: Controle e monitoramento de métricas de atendimento (KPIs), avaliação de desempenho das equipes e geração de relatórios detalhados; e
10. **Outras funcionalidades aqui não elencadas**.

Termos em que
Peço e Espero Deferimento.
Paracatu – Minas Gerais, 06 de fevereiro de 2025.

VEREADOR HERNESTO SILVA

CÂMARA MUNICIPAL
DE PARACATU
Ato Oficial e publicado
no portal sapl.paracatu.mg.leg.br
Paracatu (MG) 21/02/25
Sara Barra
SERVIDOR RESPONSÁVEL

CÂMARA MUNICIPAL DE PARACATU - Paracatu - MG
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

000995

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 12025/02/06000995

Número / Ano	000995/2025
Data / Horário	06/02/2025 - 15:51:47
Ementa	SOLICITA AO EXECUTIVO QUE, DETERMINE AO SETOR COMPETENTE A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS PARA A AUTOMAÇÃO DO WHATSAPP INSTITUCIONAL E A DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMERO DE WHATSAPP EM TODOS OS PRÉDIOS E UNIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.
Autor	Hernesto da Silva
Natureza	Legislativo
Tipo Matéria	Requerimento
Número Páginas	1
Número da Matéria	783
Emitido por	estagiariojulia