



**CÂMARA
MUNICIPAL DE
BETIM**

PL 667/2025



Protocolo: 066215



30/10/2025 15:08

Dir. Legislativa - Câmara Betim



PROJETO DE LEI Nº. 667 /2025

**“INSTITUI O CHATBOT DE
ATENDIMENTO AO CIDADÃO 24/7 NO
MUNICÍPIO DE BETIM E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.”**

A Câmara Municipal de Betim aprova:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Município de Betim, o Chatbot de Atendimento ao Cidadão 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), com o objetivo de ampliar o acesso da população às informações e serviços públicos, agilizar o atendimento, reduzir filas e melhorar a eficiência administrativa.

Art. 2º São objetivos do Chatbot de Atendimento ao Cidadão 24/7:

- I – disponibilizar informações sobre serviços públicos municipais, horários de funcionamento, endereços, documentos necessários e prazos;
- II – permitir o registro de solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões pelos cidadãos;
- III – oferecer orientação automatizada e, quando necessário, realizar o direcionamento do atendimento para equipes humanas competentes;
- IV – acompanhar, mediante protocolo, o andamento das solicitações apresentadas pelo cidadão;
- V – promover a acessibilidade comunicacional, com linguagem simples e inclusiva, e recursos de acessibilidade digital;
- VI – integrar-se aos sistemas municipais, quando possível, visando celeridade, padronização de respostas e atualização das informações;
- VII – gerar indicadores de desempenho e relatórios para apoio à tomada de decisão e melhoria contínua dos serviços.

Art. 3º O Chatbot poderá ser disponibilizado, no mínimo, nos seguintes canais oficiais:

- I – portal da Prefeitura de Betim;
- II – aplicativo móvel oficial do Município;
- III – plataformas de mensageria e redes sociais oficiais, conforme disponibilidade e regulamentação;
- IV – outros canais digitais reconhecidos pelo Poder Executivo como adequados ao atendimento ao cidadão.

Art. 4º A gestão, operação e atualização do Chatbot serão coordenadas pela unidade responsável pelo atendimento ao cidadão, em cooperação com:

- I – Secretaria Municipal de Governo e Comunicação Social, ou equivalente;

II – Secretaria Municipal de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação, ou equivalente;

III – demais secretarias, autarquias e fundações municipais, responsáveis pelos conteúdos e fluxos específicos de atendimento de suas áreas.

Art. 5º O Chatbot deverá observar, no mínimo:

I – disponibilidade e funcionamento contínuos (24/7), com mecanismos de contingência e monitoramento;

II – base de conhecimento atualizada e curadoria de conteúdo pelas áreas responsáveis;

III – registro e geração de número de protocolo para solicitações;

IV – integração, quando possível, com sistemas de protocolo, ouvidoria e gestão de serviços;

V – respeito à privacidade e à proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018);

VI – acessibilidade digital, multicanalidade e usabilidade, inclusive suporte a leitura de tela e linguagem cidadã;

VII – trilhas de escalonamento para atendimento humano quando a demanda exceder as capacidades automáticas.

Art. 6º O Poder Executivo poderá firmar convênios, termos de cooperação, acordos e parcerias com instituições públicas e privadas para desenvolvimento, implantação, manutenção e evolução do Chatbot, inclusive para capacitação de servidores, licenciamento de tecnologias, infraestrutura e segurança da informação.

Art. 7º Fica facultada a implementação de recursos de inteligência artificial para compreensão de linguagem natural, análise de sentimento, priorização de demandas e automação de respostas, observadas as diretrizes éticas, normativas de transparência algorítmica e a LGPD.

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias a contar da data de sua publicação, dispondo sobre:

I – governança, fluxos de responsabilidade e curadoria de conteúdo;

II – padrões de qualidade de serviço (SLA), tempos de resposta e metas de satisfação;

III – requisitos técnicos de segurança, auditoria e registro de logs;

IV – integração com sistemas municipais e procedimentos de atualização;

V – mecanismos de acessibilidade, inclusão e linguagem simples;

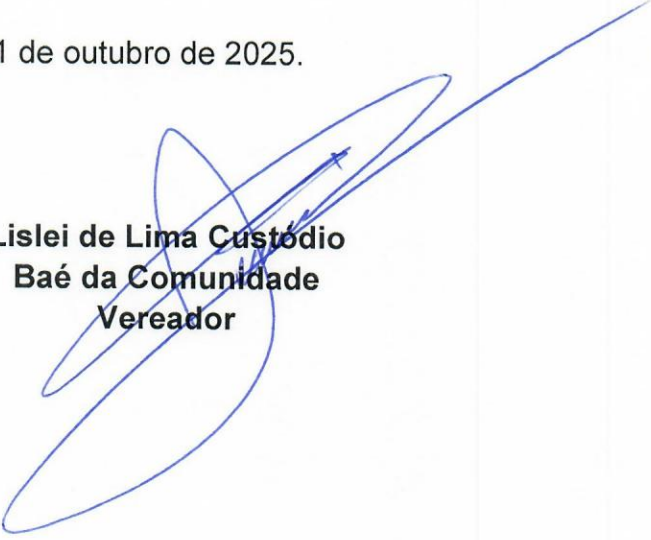
VI – política de transparência sobre o funcionamento do Chatbot e tratamento de dados.

Art. 9º O Poder Executivo promoverá ações de comunicação e capacitação para divulgação do serviço à população e treinamento dos servidores envolvidos nos fluxos de atendimento e curadoria de conteúdos.

Art. 10º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 11º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Betim, 21 de outubro de 2025.



Lislei de Lima Custódio
Baé da Comunidade
Vereador

Justificação

A modernização do atendimento ao cidadão é imperativa para uma gestão pública eficiente, transparente e centrada nas pessoas. Em Betim, a demanda por informações e serviços municipais é contínua e intensa, abrangendo áreas como saúde, educação, assistência social, obras, trânsito e tributos. O Chatbot de Atendimento ao Cidadão 24/7 amplia o acesso, permitindo que o munícipe seja atendido a qualquer hora, em múltiplos canais, com linguagem simples e protocolos de acompanhamento.

A solução proposta reduz filas presenciais, melhora tempos de resposta, padroniza orientações e gera dados valiosos para a gestão, contribuindo para decisões baseadas em evidências e melhoria contínua dos serviços. A integração com sistemas municipais e o respeito às normas de proteção de dados pessoais asseguram segurança e confiabilidade ao serviço. Além disso, o escalonamento para equipes humanas garante acolhimento adequado às demandas que exigem análise especializada.

Diante do exposto, o presente Projeto de Lei representa um passo importante rumo à transformação digital do atendimento público em Betim, com ganhos de eficiência, acessibilidade, transparência e satisfação do cidadão.

Câmara Municipal de Betim, 21 de outubro de 2025.



Lislei de Lima Custódio
Baé da Comunidade
Vereador