

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Descrição:	INSTITUI O CANAL DE ATENDIMENTO PARA OS SETORES DE EMERGÊNCIA POR MEIO DO APLICATIVO WHATSAPP NO EST		
Autor:	99574 - DEPUTADO BRUNO PEDROSA		
Usuário assinator:	99574 - DEPUTADO BRUNO PEDROSA		
Data da criação:	14/09/2023 14:19:52	Data da assinatura:	14/09/2023 14:21:06



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO BRUNO PEDROSA

PROJETO DE INDICAÇÃO
14/09/2023

INSTITUI O CANAL DE ATENDIMENTO PARA OS SETORES DE EMERGÊNCIA POR MEIO DO APLICATIVO WHATSAPP NO ESTADO DO CEARÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ DECRETA:

Art. 1º – Fica instituído no âmbito do Estado Ceará, o canal de atendimento, via aplicativo WhatsApp, para setores de emergência em todo campo de atendimento à população, a saber:

I – Corpo de Bombeiros – (número 193);

II – SAMU – (número 192);

III – Polícia Militar – (número 190);

IV – Polícia Civil – (número 197);

V – PROCON – (número 151).

Art. 2º – O canal de atendimento via WhatsApp deverá receber chamados de toda a população, ficando definido da seguinte forma:

I – Cada setor deverá fornecer um número de protocolo para cada chamado recebido pelo WhatsApp e deverá ser enviado de imediato para o remetente do chamado;

II – O WhatsApp deverá funcionar por 24 horas, durante todos os dias da semana;

III – O prazo máximo para resposta do chamado deverá ser de 2 minutos;

IV – O uso de mensagens por meio de robô será usado preferencialmente para facilitar a agilizar o atendimento do cidadão;

V – É indispensável o trabalho humano na operação do atendimento via WhatsApp, mesmo com o uso do robô para um primeiro contato;

Art. 3º – Em caso de emergência, o atendimento deverá ser imediato.

Art. 4º – As despesas decorrentes da implementação, execução e manutenção do objeto desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data da publicação.

Art. 6º - Revogam-se as disposições em contrário.

BRUNO PEDROSA

DEPUTADO

JUSTIFICATIVA

Os canais de emergência têm como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de violência, urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte.

A prioridade é prestar o atendimento à vítima no menor tempo possível, inclusive com o envio do corpo de bombeiros, médicos ou até policiais conforme a gravidade do caso. As unidades móveis podem ser viaturas, tais como: ambulâncias, motolâncias, ambulâncias ou aeromédicos, conforme a disponibilidade e necessidade de cada situação, sempre no intuito de garantir a maior abrangência possível.

Assim, o principal objetivo de se instituir um canal de atendimento via WhatsApp é otimizar todo o processo de atendimento de forma digital, segura e inteligente.

Considerando a avaliação de impacto, a importância da transformação digital trará consigo um grande avanço para o Estado, fazendo com que os cidadãos enxerguem como uma forma de atendimento ágil e segura, por meio de sistemas e aplicativos cada vez mais intuitivos que reduzam as possibilidades de erros que prejudiquem a entrega dos serviços, além de garantir um banco de dados para realização de futuras políticas públicas individualizada, conhecendo de fato cada cidadão que utiliza os serviços.

Nesse sentido, o aplicativo de WhatsApp será fundamental para dar agilidade e rapidez no atendimento ao indivíduo.

Assim, com base no exposto, justifica-se o presente projeto de lei.



DEPUTADO BRUNO PEDROSA

DEPUTADO (A)