



25664417



08027.000939/2023-82



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Diretoria de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 430/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor  
Luciano Bivar  
Primeiro Secretário  
Câmara dos Deputados  
70160-900 - Brasília - DF

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023, de autoria do Deputado Federal Amom Mandel (Cidadania/AM)

**Referência:** Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 313 (25451829)

Senhor Primeiro-Secretário,

Com cordiais cumprimentos, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023 (25536842), de autoria do Deputado Federal Amom Mandel (Cidadania/AM), que solicita informações *"acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, Disque 180 e Disque 181"*, para encaminhar o ofício nº 7500/2023/GAB-SENASA/SENASA/MJ (25653799) e o ofício Nº 1106/2023/CGA-DGI/DGI/SENASA/MJ (25641247), ambos elaborados pela área técnica Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASA, que contém os esclarecimentos.

Em síntese, acerca dos questionamentos formulados, o Ministério da Justiça e Segurança Pública possui atuação na gestão do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais, de Rastreabilidade de Armas e Munições, de Material Genético, de Digitais e de Drogas - Sinesp, instrumento de implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social, no âmbito do qual foi desenvolvida a Central de Atendimento e Despacho, intitulada Sinesp CAD. O Sinesp CAD é uma solução de suporte a serviços públicos emergenciais, permitindo a integração do atendimento de forças de Segurança Pública e outros órgãos (Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, SAMU, PRF, Guardas Municipais, entre outros), otimizando a gestão de recursos e diminuindo o tempo de resposta, além de melhorar o planejamento operacional, viabilizando o atendimento a ocorrências solicitadas a de números tridígitos emergenciais ou de outros canais de acionamento de atendimento ao



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg.br/autenticidade-assinatura/camara/leg.br/codArquivo/001-254753/>

cidadão, abarcando os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos. A plataforma, cuja adesão é facultativa em homenagem ao princípio da autonomia federativa, atualmente está em operação na esfera Federal (Polícia Rodoviária Federal), Estadual (Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, Polícia Civil, Perícia, Departamento Estadual de Trânsito, Departamento de Estradas de Rodagem) e Municipal (Guarda Municipal, Agência de Trânsito, Defesa Civil, Fundação de Assistência Social e Cidadania), com o registro de aproximadamente 13 milhões de ocorrências. As informações em detalhes sobre a plataforma estão contemplados nos documentos anexos.

Sendo essas as informações que julgo pertinentes, encaminho o presente à Câmara dos Deputados.

Atenciosamente,

**FLÁVIO DINO**

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Dino, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 17/10/2023, às 11:40, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25664417** e o código CRC **A562A96D**.

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

#### Anexos:

- a) OFÍCIO Nº 7500/2023/GAB-SENASA/SENASA/MJ (25653799)
- b) OFÍCIO Nº 1106/2023/CGA-DGI/DGI/SENASA/MJ (25641247)

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000939/2023-82

SEI nº 25664417

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-2159 / 9001 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-234753>

2347557



25641247



08027.000939/2023-82



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Segurança Pública  
Diretoria de Gestão e Integração de Informações

OFÍCIO Nº 1106/2023/CGA-DGI/DGI/SENASA/P/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor  
LUCAS MONTEIRO LIAUSU CAVALCANTI  
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional de Segurança Pública

**Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023, de autoria do Deputado Federal Amom Mandel - CIDADANIA/AM.**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Reporto-me ao DESPACHO Nº 10267/2023/GAB-SENASA/SENASA (25602173) que encaminha o Ofício nº 399/2023 (25596440), por meio do qual o Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos remete o Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023 (25536842), de autoria do Deputado Federal Amom Mandel - CIDADANIA/AM, o qual requer informações acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, Disque 180 e Disque 181.

2. Nesse sentido, após consulta à Coordenação-Geral do Sinesp, informo o seguinte:

3. Desde 2017, o Ministério da Justiça e Segurança Pública tem mantido e aprimorado o sistema de atendimento e despacho de ocorrências emergenciais, intitulado Sinesp CAD. Até o momento, aproximadamente 13 milhões de ocorrências foram registradas neste sistema, envolvendo instituições de segurança pública e entidades relacionadas.

4. O Sinesp CAD está atualmente em operação nas três esferas de governo: Federal (Polícia Rodoviária Federal), Estadual (Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, Polícia Civil, Perícia, Departamento Estadual de Trânsito, Departamento de Estradas de Rodagem) e Municipal (Guarda Municipal, Agência de Trânsito, Defesa Civil, Fundação de Assistência Social e Cidadania).

5. Sendo assim, o referido sistema permite a cooperação entre instituições, com a possibilidade de integração das centrais de atendimento de emergência, como 180, 181 e 100, com as centrais que operam com o Sinesp CAD. Isso permite às instituições de Segurança Pública receberem informações sobre às ocorrências de forma mais rápida e eficaz, melhorando o atendimento ao cidadão.

6. Diante do exposto, informo que o Sinesp CAD recentemente passou a disponibilizar uma aplicação que permite o recebimento de ocorrências de sistemas externos. Com isso a aplicação está preparada



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-234753>

2347557

para receber ocorrências de aplicativos de alerta, como por exemplo botões de pânico em escolas, aplicativos de atendimento a mulheres vítima de violência doméstica e outros aplicativos semelhantes.

Atenciosamente,

FELIPE OSCAR SAMPAIO GOMES DE ALMEIDA  
Diretor de Gestão e Integração de Informações



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE OSCAR SAMPAIO GOMES DE ALMEIDA, Diretor(a) de Gestão e Integração de Informações**, em 03/10/2023, às 12:07, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25641247** e o código CRC **588F9B2C**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000939/2023-82

SEI nº 25641247

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, sala 524, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9644 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mj.mt.gov.br/autenticidade-assinatura/camara/leg.br/codArquivo/001-234733/>



25653799



08027.000939/2023-82



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Segurança Pública

OFÍCIO Nº 7500/2023/GAB-SENASA/SENASA/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor  
ELIAS VAZ DE ANDRADE  
Secretário Nacional de Assuntos Legislativos  
Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Brasília/DF

**Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar — RIC n.º 2117/2023, de autoria do Deputado Federal Amom Mandel (Cidadania/AM).**

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar — RIC n.º 2117/2023 (25536842) datado de 16 de agosto de 2023, por meio do qual o Deputado Federal Amom Mandel (CIDADANIA/AM) requer informações acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, Disque 180 e Disque 181.

2. A respeito, informo que esta Secretaria Nacional de Segurança Pública tem suas competências definidas no art. 24 do Decreto n.º 11.348, de 1º de janeiro de 2023, que aprovou a Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nesse espectro de atribuições, destaco, como iniciativa que abrange alguns dos questionamentos elencados pelo Parlamentar, a atuação na gestão do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais, de Rastreabilidade de Armas e Munições, de Material Genético, de Digitais e de Drogas - Sinesp, instrumento de implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social.

3. No contexto das soluções desenvolvidas no âmbito do Sinesp, figura a Central de Atendimento e Despacho, intitulada Sinesp CAD. O Sinesp CAD é uma solução de suporte a serviços públicos emergenciais, permitindo a integração do atendimento de forças de Segurança Pública e outros órgãos (Policia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, SAMU, PRF, Guardas Municipais, entre outros), otimizando a gestão de recursos e diminuindo o tempo de resposta, além de melhorar o planejamento operacional, viabilizando o atendimento a ocorrências solicitadas a partir de números tridígitos emergenciais ou de outros canais de acionamento de atendimento ao cidadão, abarcando os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos.

 A plataforma, cuja adesão é facultativa face ao princípio da autonomia federativa, ente está em operação na esfera Federal (Pólicia Rodoviária Federal), Estadual (Pólicia Militar,

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infog-autenticidade-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-234753/>

2347557

Corpo de Bombeiros Militar, Polícia Civil, Perícia, Departamento Estadual de Trânsito, Departamento de Estradas de Rodagem) e Municipal (Guarda Municipal, Agência de Trânsito, Defesa Civil, Fundação de Assistência Social e Cidadania), com o registro de aproximadamente 13 milhões de ocorrências.

5. O referido sistema admite a cooperação entre instituições, com a possibilidade de integração das centrais de atendimento de emergência, como 180, 181 e 100, com as centrais que operam com o Sinesp CAD. Dessa forma, possibilita às instituições de Segurança Pública receberem informações sobre às ocorrências de forma mais rápida e eficaz, melhorando o atendimento ao cidadão. Ademais, o Sinesp CAD disponibiliza uma API com permissão para receber ocorrências de sistemas externos, assim como está preparada para receber informações de alerta, como, por exemplo, botões de pânico em escolas, aplicativos de atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica e outros aplicativos semelhantes.

6. Por fim, considerando a amplitude do presente Requerimento, encaminho o Ofício n.º 1106 (25641247), no qual a área técnica apresenta informações detalhadas sobre o Sinesp CAD.

Atenciosamente,

TADEU ALENCAR  
Secretário Nacional de Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Tadeu Alencar, Secretário(a) Nacional de Segurança Pública**, em 04/10/2023, às 01:28, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25653799** e o código CRC **0167857B**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-aos-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**Anexos:**

- Requerimento n.º 2117/2023 (25536842); e
- Ofício n.º 1106 (25641247).

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000939/2023-82

SEI nº 25653799

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Anexo II, sala 507, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9892 / 9646 - <https://www.justica.gov.br>  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mjoficio-autenticidade-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-254753>

f

2347557



25751913



08027.000939/2023-82



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

Setor de Projeto de Leis em fase de sanção, indicações e requerimentos parlamentares e serviço de informação ao cidadão

DESPACHO Nº 215/2023/SANCAO-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL

**Destino:** Luciano Bivar, Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023, de autoria do Deputado Federal Amom Mandel - CIDADANIA/AM

**Interessado(a):** Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

De ordem, encaminho à DIPROT para envio dos documentos abaixo listados ao Sr. *Luciano Bivar*, Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados, por intermédio do email [ric.primeirasecretaria@camara.leg.br](mailto:ric.primeirasecretaria@camara.leg.br):

- Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2117/2023, de autoria do Deputado Federal Amom Mandel - CIDADANIA/AM (25536842);
- OFÍCIO Nº 430/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ (25664417);
- OFÍCIO Nº 7500/2023/GAB-SENASA/SENASA/MJ (25653799);
- OFÍCIO Nº 1106/2023/CGA-DGI/DGI/SENASA/MJ (25641247).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LUCILIA DE ALMEIDA BURGER (PST), Prestador(a) de Serviço de Secretariado Executivo**, em 17/10/2023, às 11:59, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25751913** e o código CRC **70E9180C**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infocg.infrajudi.governo.gov.br/autenticidade-assinatura/camara.leg.br/cedulaArquivo/001-254753/>

f



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43.380 - MESA

R1C n.2117/2023

## **REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº , DE 2023**

(Do Sr. AMOM MANDEL)

Requer informações ao Ministério da Justiça e Segurança Pública acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, Disque 180 e Disque 181.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Ex<sup>a</sup>., com base no art. 50 § 2º da Constituição Federal, combinado com os arts. 115, inciso I e 116, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Ministro da Justiça e Segurança Pública, ao Sr. Flávio Dino, acerca da necessidade de modernização e implementação de metas garantidoras de qualidade dos canais serviços de utilidade pública e de emergência, em especial no caso do Disque 100, Disque 180 e Disque 181. Neste contexto, solicito:

- a)** Diante das informações apresentadas, em relação à modernização dos serviços de emergência, quais tecnologias específicas estão sendo consideradas para aprimorar a eficácia das respostas nos canais de emergência como o Disque 180, Disque 181 e Disque 100? Como essas tecnologias serão integradas aos sistemas de atendimento existentes?

**b)** Quais medidas estão sendo adotadas para garantir que a transição para canais modernos de acesso aos serviços de emergência não

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autorizat de către inspectoratul școlar din județul Maramureș, original

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/>?cd232957540800https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cdArquivoFeir=2347357



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

RIC n.2117/2023

exclua grupos da população que possam ter dificuldades com as novas tecnologias, como idosos ou pessoas com deficiência?

- c)** Além da resposta rápida, quais outros critérios estão sendo considerados ao definir metas garantidoras de qualidade nos serviços de emergência? Como será feita a avaliação contínua do cumprimento dessas metas?
- d)** Como o Ministério pretende lidar com a questão da privacidade e segurança dos dados dos cidadãos ao adotar tecnologias que possam coletar informações pessoais para melhorar o atendimento de emergência?
- e)** Quais ações estão sendo planejadas para capacitar as equipes de atendimento de emergência a lidar com situações complexas e variadas que possam surgir com a modernização dos serviços?
- f)** Além das informações divulgadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, quais outras fontes de dados e feedback da população estão sendo utilizados para identificar áreas específicas que requerem melhorias nos serviços de emergência?
- g)** Como o Ministério está envolvendo a sociedade civil, organizações não governamentais e profissionais especializados na definição dos padrões de qualidade e nas estratégias de modernização dos canais de emergência como o Disque 180, Disque 181 e Disque 100?
- h)** Quais são os planos de contingência em caso de interrupções tecnológicas ou falhas nos canais de acesso aos serviços de emergência modernizados? Como a continuidade do atendimento está sendo assegurada nessas situações?
- i)** Considerando a crescente expectativa da população por interações mais ágeis e transparentes, quais estratégias estão sendo adotadas



234755  
lexEdit  
\* c d 2 3 2 9 5 7 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

**RIC n.2117/2023**

para melhorar a comunicação entre os serviços de emergência e os cidadãos durante as situações críticas?

- j) Como o Ministério da Justiça e Segurança Pública pretende medir o sucesso da modernização dos serviços de emergência em termos de redução de tempos de resposta, satisfação do usuário e eficácia geral do atendimento?

Por oportuno, também, solicito o encaminhamento de outras informações e/ou documentos que Vossa Excelência julgar necessário.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Primeiramente, é necessário esclarecer que este requerimento de informações foi enviado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública por possuir ampla competência na coordenação e implementação de políticas relacionadas à justiça, segurança pública e ordem social no Brasil. Seu papel abrange desde a formulação de políticas de combate ao crime, prevenção da violência e fortalecimento do sistema de segurança até a coordenação de ações de cooperação entre estados e órgãos de segurança para garantir a proteção dos cidadãos e a manutenção da ordem pública. Além disso, o Ministério desempenha um papel fundamental na promoção de políticas de justiça social, direitos humanos e cidadania, visando construir um ambiente seguro e equitativo para todos os brasileiros.

Dito isto, justifica-se o direcionamento deste requerimento para tratar do tema relacionado aos índices de violência vivenciados nos últimos anos no Brasil.

---

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticação eletrônica digital (após conferência com o original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/COD232957540800>

23477887  
LexEdit  
\* c 0 2 3 2 9 5 7 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

**RIC n.2117/2023**

Divulgado em julho, o 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública se baseia em informações fornecidas pelas secretarias estaduais da área, pelas polícias civis, militares, federal e outras fontes oficiais. Apesar do avanço representado pela Lei nº 13.104/15, que tipificou o feminicídio no Código Penal, a edição deste ano do levantamento mostra um recrudescimento das taxas de registro desse crime. Entre 2017 e 2022, por exemplo, houve aumento de 37% nos feminicídios no país, de acordo com o Monitor da Violência do portal G1.<sup>1</sup>

Um relatório produzido pelas organizações não governamentais (ONGs) Terra de Direitos e Justiça Global mapeou 1.171 casos de violência contra defensoras e defensores de direitos humanos entre os anos de 2019 e 2022.<sup>2</sup>

No próprio portal de informações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, nos primeiros três meses de 2023, as violações de direitos humanos contra pessoas idosas alcançaram 202,3 mil registros em todo o país. O número é 97% maior se comparado com o mesmo período de 2022, quando foram registradas 102,8 mil violações – esses números podem envolver um número menor de pessoas físicas, pois uma denúncia pode ser registrada a respeito de mais de uma violação. Os dados podem ser acessados de maneira transparente por meio do painel da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (ONDH/MDHC).

<sup>1</sup> FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.

<sup>2</sup> Léo Rodrigues, Agência Brasil, ‘Direitos humanos: relatório lista 1.171 casos de violência em 4 anos’, Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-06/direitos-humanos-relatorio-lista-1.171-casos-de-violencia-em-4-anos> Acesso em: 10 de agosto de 2023.



2347557  
lexEdit  
\* c d 2 3 2 9 5 7 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43:380 - MESA

RIC n.2117/2023

Face a estes dados, no que tange os serviços de utilidade pública e de emergência, sabe-se que estes desempenham um papel fundamental na manutenção do funcionamento ordenado da sociedade e na proteção dos cidadãos em momentos críticos. Esses serviços são responsáveis por atender às necessidades essenciais da população e por fornecer ajuda imediata diante de situações de crise, sejam elas naturais, tecnológicas ou de outra natureza. Essa rede de serviços é vital para assegurar a segurança, a saúde e o bem-estar de todos os indivíduos.

Os serviços de emergência são acionados em momentos de crise, quando a segurança ou o bem-estar dos indivíduos está ameaçado. Esses serviços incluem os serviços de polícia, bombeiros, atendimento médico de urgência (como ambulâncias) e proteção civil. Eles são treinados para lidar com situações de risco iminente, como incêndios, desastres naturais, acidentes de trânsito e emergências médicas.

Em nota discricionária acerca da Central de Atendimento à Mulher, o portal do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania aponta o Disque 180 como um serviço de utilidade pública essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher. Além de receber denúncias de violações contra as mulheres, a central encaminha o conteúdo dos relatos aos órgãos competentes e monitora o andamento dos processos.

O serviço também tem a atribuição de orientar mulheres em situação de violência, direcionando-as para os serviços especializados da rede de atendimento. No Ligue 180, ainda é possível se informar sobre os direitos da mulher, a legislação vigente sobre o tema e a rede de atendimento e acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade.

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme previsto no

---

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticação eletrônica realizada (após conferência) com original.

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/COD232957540800>

2347857  
LexEdit  
\* c d 2 3 2 9 5 7 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

**RIC n.2117/2023**

Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, destinado a receber demandas relativas a violações de Direitos Humanos, especialmente as que atingem populações em situação de vulnerabilidade social.

Ao serviço cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, direitos e de serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos disponíveis no âmbito Federal, Estadual e Municipal e do Distrito Federal.

O serviço pode ser considerado como “pronto socorro” dos direitos humanos e atende graves situações de violações que acabaram de ocorrer ou que ainda estão em curso, acionando os órgãos competentes e possibilitando o flagrante.

O Disque 181, é o Serviço destinado ao recebimento de informações dos cidadãos sobre crimes de que tenham conhecimento e possam auxiliar o trabalho policial.

Nesta esteira e sabendo a importância destes canais, comprehendo que a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência representam um imperativo vital para garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos em momentos críticos. Essa abordagem não só reflete a evolução tecnológica da sociedade, mas também assegura uma resposta eficaz e eficiente diante de situações urgentes, onde cada segundo conta.

Nos últimos anos, a tecnologia transformou radicalmente a maneira como as pessoas se comunicam e buscam auxílio. A crescente penetração de dispositivos móveis, a proliferação de aplicativos de comunicação e a disseminação das redes sociais trouxeram consigo uma nova expectativa em relação à acessibilidade e à rapidez das

---

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticação eletrônica realizada (após conferência com o original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=234755>

234755  
LexEdit

\* c 0 2 3 2 9 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

RIC n.2117/2023

respostas. Esse cenário demanda a modernização dos canais de acesso aos serviços de emergência, visando atender às demandas da sociedade contemporânea.

A adoção de canais modernos, como aplicativos móveis e mensagens de texto, permite que os cidadãos solicitem ajuda de maneira mais ágil e precisa, ao mesmo tempo em que proporciona informações relevantes às equipes de atendimento. Isso reduz o tempo de resposta, facilita a comunicação de detalhes cruciais sobre a situação e maximiza as chances de salvar vidas e proteger propriedades. Além disso, o uso de tecnologia avançada, como sistemas de geolocalização, permite a identificação rápida e precisa da localização do solicitante, aumentando ainda mais a eficácia das equipes de emergência.

A definição de metas garantidoras de qualidade nesses canais é igualmente importante. O estabelecimento de padrões para o tempo de resposta, a clareza das orientações fornecidas e a capacidade de escalonamento adequado das respostas assegura que os cidadãos tenham confiança nos serviços de emergência. Essas metas não apenas orientam o treinamento das equipes de atendimento, mas também demonstram um compromisso firme com a proteção da vida humana e com a prestação de serviços de alta qualidade.

Vale ressaltar que a modernização do atendimento e a busca por metas garantidoras de qualidade nos canais de acesso aos serviços de emergência são aspectos intrinsecamente relacionados à cidadania e à responsabilidade do Estado e das organizações envolvidas. A eficiência e a eficácia dos serviços de emergência têm um impacto direto na confiança da população nas instituições e na sensação de segurança dentro da sociedade.

Ou seja, a modernização do atendimento e a definição de metas garantidoras de qualidade nos canais que dão acesso aos serviços de emergência são cruciais para a segurança pública e o bem-estar dos cidadãos. Ao abraçar a evolução

---

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticação eletrônica realizada (após conferência) com original.

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=234755>

234755  
LexEdit  
\* c 0 2 3 2 9 7 5 4 0 8 0 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Deputado Federal Amom Mandel - Cidadania/AM**

Apresentação: 16/08/2023 19:52:43,380 - MESA

**RIC n.2117/2023**

tecnológica e ao estabelecer padrões de excelência, asseguramos que, nos momentos mais críticos, a sociedade possa contar com uma resposta rápida, eficaz e compassiva, proporcionando um ambiente seguro e protegido para todos.

Dessa forma, buscando cumprir o meu papel representativo dos interesses da sociedade, entendo que é crucial assegurar a transparência, esclarecer dúvidas e estimular a fiscalização, a presente solicitação de informações tem o intuito de auxiliar na busca por soluções, respeitando o interesse público e visa garantir um sistema mais justo, acessível e eficiente para todos os brasileiros.

E sabendo da extrema importância dessa matéria e entendendo a necessidade que o cidadão possui em ter acesso a informações relacionadas ao tema, para poderem avaliar se as políticas estão sendo efetivadas e se as prioridades do governo estão alinhadas com as suas necessidades, solicite as informações aqui requeridas e apoio para aprovação do presente requerimento de informações.

Sala de Sessões, 16 de agosto de 2023.

**Deputado AMOM MANDEL  
Cidadania/AM**

Praça dos Três Poderes - Anexo IV – Gabinete 760 - Câmara dos Deputados - CEP: 70.160-900 – Brasília/DF

Contato: (61) 3215-5760 e-mail: dep.amommandel@camara.leg.br



Autenticação eletrônica digital (após conferência com o original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/COD232957540800>

2347857 LexEdit  
\* c d 2 3 2 9 5 7 5 4 0 8 0 0 \*