



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº , DE 2023

(Do Sr. AMOM MANDEL)

Requer informações ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania 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^a., 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, solicitar informações ao Ministro dos Direitos Humanos e da Cidadania, Senhor Silvio Almeida, 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 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 para melhorar a comunicação entre os serviços de emergência e os





cidadãos durante as situações críticas?

- j) Como o Ministério de Direitos Humanos e da Cidadania 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 dos Direitos Humanos e da Cidadania por possuir competência de atuar como órgão central do Poder Executivo Federal, cujo foco é a formulação, coordenação e implementação de políticas e ações relacionadas à promoção e defesa dos direitos humanos no Brasil. Além disso, o Ministério tem a responsabilidade de fortalecer a cidadania, garantindo a proteção dos direitos fundamentais de todos os cidadãos, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social. Para cumprir essa função, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania trabalha em conjunto com órgãos, entidades e organizações da sociedade civil para desenvolver iniciativas que visem a inclusão, igualdade, justiça social e o respeito aos direitos humanos em todas as esferas da sociedade brasileira.

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





Divulgado em julho, o 17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública se baseia em informações fornecidas pelas secretarias estaduais da área, pelas polícias civis, militares e 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 G1.¹

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 2022.²

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).

¹ 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.

² 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.





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



* CD 232343044600 *
exEdit



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, compreendo 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





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





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

Apresentação: 31/10/2023 09:45:30.437 - MESA

RIC n.2646/2023

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, 30 de outubro 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

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD232343044600>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel

