



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

GABINETE VEREADOR SARGENTO NANTES

PROJETO DE LEI Nº DE 2025.

Institui a modalidade de Atendimento por Vídeo (Videochamada) como ferramenta complementar no recebimento e triagem das chamadas de emergência e denúncias nas Centrais de Atendimento da Coordenadoria Municipal de Defesa Civil (COMDEC) e da Guarda Civil Metropolitana (GCM) do Município de São Paulo, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO Decreta:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a modalidade de Atendimento por Vídeo (Videochamada) como ferramenta complementar e opcional para o munícipe, no recebimento e triagem das chamadas de emergência e denúncias das Centrais de Atendimento da Coordenadoria Municipal de Defesa Civil (COMDEC) e da Guarda Civil Metropolitana (GCM) do Município de São Paulo.

Parágrafo único. O Atendimento por Vídeo tem por objetivo aprimorar a capacidade de avaliação imediata das situações de

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

risco e de emergência, fornecendo aos operadores uma visão em tempo real do local ou do evento reportado.

Art. 2º O Atendimento por Vídeo será acessível mediante consentimento expreso do solicitante e deverá garantir a sua privacidade e segurança, observando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO II - IMPLEMENTAÇÃO E TECNOLOGIA

Art. 3º A Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU), por meio da COMDEC e da GCM, deverá adotar as medidas necessárias para a implementação do serviço, incluindo:

I - Criação de uma plataforma digital segura e de fácil acesso para o estabelecimento da videochamada, compatível com os principais sistemas operacionais de dispositivos móveis;

II - Integração do novo sistema com as centrais de atendimento e despacho existentes;

III - Aquisição e/ou adaptação de equipamentos e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) necessários ao funcionamento eficiente do serviço;

IV - Desenvolvimento de protocolos operacionais para a gestão das videochamadas, incluindo o armazenamento seguro das gravações por um período determinado, conforme a legislação vigente, para fins de auditoria e prova;

V - Priorização do uso do Atendimento por Vídeo em situações em que a visualização em tempo real for crucial para a tomada de



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

decisão, como deslizamentos, inundações, incêndios em fase inicial, violência em flagrante ou situações de emergência médica.

Art. 4º Fica o Poder Executivo autorizado a firmar parcerias e convênios com empresas de tecnologia e telecomunicações para a viabilização e manutenção do serviço; bem como para capacitar os profissionais que atuarão neste novo sistema de atendimento.

CAPÍTULO III - CAPACITAÇÃO E MONITORAMENTO

Art. 5º Os operadores das Centrais de Atendimento da COMDEC e da GCM deverão passar por treinamento específico para o uso da tecnologia de Atendimento por Vídeo, incluindo:

- I - Condução ética e técnica das videochamadas;
- II - Identificação de riscos em tempo real e procedimentos de resposta imediata;
- III - Tratamento adequado das imagens e informações confidenciais.

Art. 6º A SMSU deverá realizar o monitoramento constante da eficácia do Atendimento por Vídeo, por meio de indicadores de tempo de resposta, assertividade do despacho e satisfação do munícipe, e apresentar relatórios anuais à Câmara Municipal.

CAPÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 01 de outubro de 2025.

SARGENTO NANTES
VEREADOR – PP





JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa modernizar e tornar mais eficaz o atendimento de emergência prestado pela Defesa Civil (COMDEC) e pela Guarda Civil Metropolitana (GCM) do Município de São Paulo.

A introdução do Atendimento por Vídeo (Videochamada) nas Centrais de Emergência representa um salto qualitativo no serviço público, permitindo que os operadores não apenas ouçam o relato, mas visualizem a situação em tempo real.

Essa capacidade visual é fundamental para:

Acelerar a Triagem e o Despacho: A imagem permite uma avaliação mais precisa da gravidade e do tipo de ocorrência (ex: nível de uma enchente, extensão de um incêndio, flagrante de um delito), garantindo o envio do recurso mais adequado (viatura, equipamento, etc.) em menor tempo.

Garantir a Segurança dos Agentes: ao ver o local antes de enviar a equipe, o operador pode fornecer informações táticas valiosas sobre riscos e obstáculos; privilegiando a preservação da integridade física de quem solicita os serviços.

Melhorar a Orientação ao Solicitante: em situações críticas, como primeiros socorros, vazamentos ou evacuações, o operador



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

pode orientar o munícipe com mais precisão, usando a imagem como referência.

Ao oferecer esta ferramenta de forma opcional e com a devida segurança de dados, o município de São Paulo se alinha às tendências de cidades inteligentes e resilientes, utilizando a tecnologia para salvar vidas e proteger o patrimônio com maior eficiência e transparência.

Sala das Sessões, 01 de outubro de 2025.

SARGENTO NANTES
VEREADOR – PP

