



PL 1172/2025

PARECER DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 1172/2025.

Trata-se de Projeto de Lei, de iniciativa do nobre Vereador Sargento Nantes (PP), que 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.

De acordo com a propositura, pretende-se criar, no âmbito municipal, uma modalidade complementar e opcional de atendimento por vídeo destinada ao recebimento e à triagem de chamados de emergência e denúncias formulados perante a COMDEC e a GCM. O escopo da iniciativa consiste em permitir que o operador visualize, em tempo real, o local ou o evento reportado, de modo a aperfeiçoar a aferição imediata do risco, da urgência e da resposta operacional cabível.

A proposta estabelece que o uso da videochamada dependerá do consentimento expresso do solicitante e deverá observar a privacidade e a segurança das informações, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Prevê, ainda, que a Secretaria Municipal de Segurança Urbana, por intermédio da COMDEC e da GCM, adote providências para a implementação do serviço, compreendendo a criação de plataforma digital segura e acessível, a integração com as centrais já existentes, a adaptação de equipamentos e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, bem como a elaboração de protocolos operacionais para gestão e armazenamento seguro das gravações.

Outrossim, o projeto confere prioridade ao uso do atendimento por vídeo em hipóteses nas quais a visualização em tempo real seja decisiva para a tomada de decisão, como deslizamentos, inundações, incêndios em estágio inicial, violência em flagrante e emergências médicas. Dispõe também sobre a possibilidade de celebração de parcerias e convênios com empresas de tecnologia e telecomunicações para viabilização e manutenção do serviço, além da capacitação dos profissionais envolvidos.

No plano operacional, a proposição determina treinamento específico aos operadores das centrais da COMDEC e da GCM, abrangendo condução ética e técnica das videochamadas, identificação de riscos em tempo real, procedimentos de resposta imediata e tratamento adequado de imagens e dados confidenciais. Ademais, impõe à SMSU o dever de monitorar continuamente a eficácia do novo modelo de atendimento, com base em indicadores de tempo de



PL 1172/2025

resposta, assertividade do despacho e satisfação do munícipe, apresentando relatórios anuais à Câmara Municipal.

Conforme a justificativa que acompanha o projeto de lei, o autor argumenta que a medida visa modernizar e tornar mais eficaz o atendimento de emergência prestado pela Defesa Civil e pela Guarda Civil Metropolitana do Município de São Paulo. Sustenta que a introdução do atendimento por vídeo representa sensível avanço qualitativo no serviço público, por permitir que o operador, além de ouvir o relato do solicitante, também visualize a ocorrência em tempo real.

Assinala, ainda, que tal recurso pode acelerar a triagem e o despacho, ao propiciar avaliação mais precisa da gravidade e da natureza da ocorrência, com envio mais célere do recurso adequado. Salieta, igualmente, que a visualização prévia do local pode ampliar a segurança dos agentes públicos, ao oferecer informações táticas sobre riscos e obstáculos, e pode melhorar a orientação ao solicitante em situações críticas, como primeiros socorros, vazamentos e evacuações.

Ao final, o autor sustenta que, ao disponibilizar ferramenta opcional e segura, o Município se alinha ao paradigma das cidades inteligentes e resilientes, utilizando a tecnologia para salvar vidas e proteger o patrimônio com maior eficiência e transparência.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela LEGALIDADE do projeto de lei.

A finalidade do projeto é melhorar a qualidade da resposta estatal nas situações em que segundos podem ser decisivos. Em ocorrências emergenciais, a comunicação exclusivamente por voz pode ser insuficiente para transmitir a real extensão do perigo. Uma imagem em tempo real, ao contrário, tende a permitir avaliação mais precisa do cenário, o que pode resultar em despacho mais apropriado de equipes, equipamentos e orientação técnica ao cidadão.

Sob a perspectiva do munícipe, a proposta busca tornar o atendimento público mais eficiente, mais inteligível e mais aderente à realidade concreta da ocorrência. Em vez de depender apenas da narrativa verbal do solicitante, o operador passaria a contar com elemento visual apto a reduzir ambiguidades, interpretar melhor sinais de risco e identificar prioridades. Isso pode ser particularmente útil em enchentes, desabamentos, incêndios, acidentes, episódios de violência e outras situações em que o quadro fático se altera rapidamente.

Sob a ótica administrativa, a iniciativa pretende conferir maior racionalidade à atuação da COMDEC e da GCM. Uma triagem visualmente



PL 1172/2025

assistida pode contribuir para melhor alocação de recursos públicos, reduzir deslocamentos inadequados, elevar a assertividade das respostas e aprimorar o acompanhamento posterior das ocorrências, inclusive para fins de auditoria e produção probatória, desde que respeitados os limites da proteção de dados pessoais.

Há, ademais, um componente de modernização institucional. O projeto insere o Município na agenda contemporânea de transformação digital dos serviços públicos, sem substituir os canais tradicionais, mas agregando uma ferramenta complementar e facultativa. Essa característica é relevante, porque preserva a possibilidade de atendimento convencional e, ao mesmo tempo, abre espaço para inovação em benefício da coletividade.

No tocante aos dados estatísticos, convém registrar que, em 2024, a internet estava presente em 93,6% dos domicílios brasileiros, ao passo que 88,9% da população com 10 anos ou mais possuía telefone móvel celular para uso pessoal. Tais elementos revelam um ambiente social de ampla difusão de conectividade e dispositivos móveis, o que reforça a plausibilidade prática da utilização de videochamadas como instrumento auxiliar no atendimento emergencial. No âmbito local, a própria Secretaria Municipal de Segurança Urbana informa que a Guarda Civil Metropolitana contava com efetivo de 7.185 agentes, o que evidencia a relevância operacional de ferramentas voltadas ao aperfeiçoamento do despacho e da gestão de ocorrências. (IBGE, 2025)¹². (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2025)³.

Em síntese, o projeto pretende introduzir mecanismo tecnológico voltado ao incremento da eficiência administrativa, da segurança operacional e da qualidade do atendimento prestado ao cidadão em contexto de urgência. Seu núcleo finalístico consiste em aproximar a decisão pública da realidade concreta do fato comunicado, conferindo maior precisão ao juízo técnico do operador e maior capacidade de resposta às estruturas municipais de proteção e segurança urbana.

Em face do exposto, e fundamentando-se nas análises concernentes à gestão governamental, à eficiência dos serviços prestados e aos dados

¹ IBGE. *Internet chega a 74,9 milhões de domicílios do país em 2024*. Publicado em: 24/07/2025. Disponível em: [Internet chega a 74,9 milhões de domicílios do país em 2024 | Agência de Notícias](#). Consultado em: 19/03/2026.

² IBGE. *No Brasil, 88,9% da população de 10 anos ou mais tinha celular em 2024*. Publicado em: 24/07/2025. Disponível em: [No Brasil, 88,9% da população de 10 anos ou mais tinha celular em 2024 | Agência de Notícias](#). Consultado em: 19/03/2026.

³ PREFEITURA DE SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Segurança Urbana. *Perguntas Frequentes*. Disponível em: [Perguntas Frequentes - Secretaria Municipal de Segurança Urbana - Prefeitura](#). Consultado em: 19/03/2026.

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PL 1172/2025

sociotécnicos evidenciados no Estudo da Consultoria desta Comissão, formula-se o seguinte parecer conclusivo:

1. Da Eficiência Administrativa: O Projeto de Lei nº 1172/2025 atende aos pressupostos de eficiência administrativa, propondo um mecanismo apto a elevar a precisão das triagens, a otimizar a alocação de recursos materiais e humanos e a ampliar a capacidade de resposta tática das corporações de segurança e defesa civil.

2. Da Inovação e do Interesse Público: A matéria consolida um avanço qualitativo na prestação do serviço público, promovendo a transformação digital do atendimento emergencial sem comprometer o acesso universal aos canais preexistentes. A observância estrita aos parâmetros de segurança de dados (LGPD) resguarda os direitos fundamentais dos administrados.

3. Da Exequibilidade e da Conveniência: Os índices de adoção tecnológica por parte da população e a estrutura atual da Guarda Civil Metropolitana atestam a plena viabilidade operacional da proposta, confirmando a sua conveniência e o seu alinhamento com as necessidades de gestão de uma metrópole de alta complexidade.

Diante de tais constatações de mérito administrativo, conclui-se pela adequação estrutural e pela elevada relevância pública do Projeto de Lei nº 1172/2025, recomendando-se a sua aprovação e o seu regular trâmite no âmbito desta Comissão de Administração Pública.

Pelo exposto acima, quanto aos aspectos a serem analisados por este colegiado, a Comissão de Administração Pública manifesta-se FAVORÁVEL ao projeto de lei.

Sala da Comissão de Administração Pública, em