



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DA PRESIDÊNCIA (GABPRES)
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO (DEGEP)
DIVISÃO DE APOIO E ACESSORAMENTO TÉCNICO AOS ÓRGÃOS COLEGIADOS ADMINISTRATIVOS
(DICOL)

Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar – COEM (*Acompanhamento – Fluxo 197*)

Ata de reunião
Nº 66/2020

Data: 14.10.2020

Horário: 15h.

Local: Virtual (Aplicativo Microsoft TEAMS)

Estiveram presentes na reunião, realizada por meio virtual (Aplicativo Microsoft TEAMS):

1. Juíza Katerine Jatahy Kitsos Nygaard (**Membro da COEM**);
2. Promotora de Justiça Lucia Iloizio (**MPRJ**);
3. Promotor Murilo Bustamante (**MPRJ**);
4. Delegada Sandra Ornellas (**DGPAM**);
5. Dr. Waldecyro (**SEPOL-DGTIT**);
6. Major Sarita Santos (**PMERJ**).

A **Exma. Juíza Katerine Jatahy** inicia a reunião às 15h15min, dispensando a lista de presença, por tratar-se de reunião virtual, através do aplicativo Microsoft Teams, e agradece a presença de todos.

Dra. Katerine Jatahy contextualiza sobre o início das tratativas para **criação do canal de atendimento 197**, destacando a **dificuldade das mulheres no acesso** às Delegacias durante o período da pandemia. Nesse sentido, foram realizadas diversas reuniões entre o TJRJ, Polícia Civil e Ministério Público para criação do canal de atendimento telefônico a fim de permitir a realização do registro de ocorrência e, se necessário, o pedido de medida protetiva de urgência para essa mulher. No entanto, apesar da criação do canal de atendimento, **é de conhecimento que o serviço não está funcionando a contento**, uma vez que foi verificado por integrantes da própria rede de enfrentamento dificuldade no atendimento das ligações do canal 197, além da **diminuição significativa dos registros de ocorrência** durante o período da pandemia.

Dra. Katerine Jatahy afirma que a COEM distribuiu cartazes da campanha **“COVID-19- Confinamento sem violência”** por todo o Estado, divulgando os contatos necessários para **garantir o acesso da mulher vítima de violência doméstica ao sistema de justiça**, incluindo o número do canal de atendimento da PCERJ. No entanto, a própria Polícia Civil ainda não elaborou um fluxo e não deu publicidade ao serviço de atendimento.

Além disso, a **Magistrada** e a **Promotora Lúcia Iloizio** destacam que a ferramenta do **registro de ocorrência online** não é funcional, contendo perguntas complexas e de difícil entendimento.

Na oportunidade, **Dra. Katerine Jatahy** cita a **Lei 14.022/2020**, que prevê o registro de ocorrência de violência doméstica **por meio eletrônico** ou **por meio de número de telefônico**,

facilitando, assim, o **acesso ao sistema de justiça** dessas mulheres que, por diversos motivos, não podem sair de casa para efetivar o registro presencialmente.

A Magistrada informa que **apesar do retorno do trabalho presencial das Delegacias**, a pandemia ainda persiste e muitas mulheres são do grupo de risco. Sendo assim, faz-se necessário **estruturar os acessos remotos, ou seja, o canal de atendimento 197 e o registro de ocorrência online**, garantindo o funcionamento efetivo do serviço.

Em prosseguimento, **Dra. Katerine** consigna e agradece a presença do **Promotor de Justiça Murilo Bustamante**, da 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa da Cidadania da Capital, onde possui um procedimento administrativo instaurado para tratar do canal 197.

Com a palavra, **Dr. Murilo Bustamante** explica que o procedimento está em fase embrionária e conta com o auxílio da Promotora Lúcia Iloizio para conhecimento das demandas e problemáticas do serviço. Estão buscando informações sobre o desenvolvimento do canal junto à PCERJ e mapeando quais as dificuldades enfrentadas pela Polícia Civil **para promover a ampliação e o bom funcionamento do sistema**. Aproveita a oportunidade desta reunião para oitiva da atual situação do canal de atendimento 197.

A **Delegada Sandra Ornellas** discorre brevemente sobre o **funcionamento do 197** desde que assumiu a Direção da DGPAM, em 30 de junho, e passa a palavra ao Dr. Waldecyry, da DGTIT, que possui informações técnicas sobre o respectivo canal de atendimento.

Com a palavra, o **Dr. Waldecyry** explica que o pedido inicial junto à DGTIT era para realizar apenas o redirecionamento técnico do atendimento 197 (concentrado na Ouvidoria Geral) para o DGPAM. No entanto, apenas no dia 05 de outubro a DGTIT foi informada oficialmente que o **sistema deverá ser transferido do CICC para a Cidade da Polícia (SEPOL)**. Assim, o canal de atendimento terá mais estrutura tecnológica para transferir as ligações, além de ser ampliado e aprimorado.

De acordo com o **Dr. Waldecyry**, atualmente existem **10 canais da linha 197**, sendo que com o redirecionamento as linhas ficam congestionadas, ou seja, 5 canais da linha entrando e 5 congestionados (com a DGPAM). Além disso, no CICC a capacidade tecnológica é de apenas **10mb**, o que pode estar ocasionando a baixa consistência das ligações/falhas técnicas.

Na Cidade da Polícia a DGTIT possui uma capacidade de **100mb**, podendo, assim, entregar um serviço de maior qualidade.

Dr. Waldecyry informa que já foi alinhada a transferência do serviço com a empresa OI (operadora que presta serviço para a DGTIT), e, no momento, está aguardando o cronograma de mudança. Discorre sobre a pretensão de ampliar o serviço para **20 canais da linha 197 (com margem para ampliação, se for necessário)**, além de implementar o **direcionamento digital** da URA (dispositivo eletrônico), ou seja, mesmo com o redirecionamento da ligação para o DGPAM os canais não ficarão ocupados. A ideia é aproveitar a oportunidade para abarcar todo o Estado do Rio de Janeiro: DDD 21,22 e 24.

Explica que a empresa OI apresentou um prazo de **30 dias efetivo**, entretanto, em razão das normativas da Anatel, é necessário dar ciência as outras operadoras sobre os números que serão disponibilizados para o 197. Somente após a ciência de todas as operadoras telefônicas, o canal poderá ser transferido para a Cidade da Polícia e existe um **prazo legal de 60 dias**.

No que se refere à delegacia *online*, **Dr. Waldecy** explica que está sendo feita uma reformulação e que o sistema será mais intuitivo, além de buscar um feedback dos usuários para aprimorar o sistema. Está em fase de testes e, se homologado, em 15 dias estará implementado.

Diante do exposto, **Dra. Katerine Jatahy** sugere que a DGTIT apresente, se possível, a reformulação específica para os registros de ocorrência da violência doméstica, uma vez que o Ministério dos Direitos Humanos tem cobrado periodicamente em reuniões nacionais as medidas implementadas pelos Estados e, apesar do Rio de Janeiro já ter o registro de ocorrência online, o mesmo não é efetivo. A Magistrada demonstra a importância da Polícia Civil efetivar o registro de ocorrência online e o canal de atendimento 197.

Em prosseguimento, o **Promotor Murilo Bustamante** destaca a importância de se ter um indicador (controle estatístico) do desenvolvimento e monitoramento dos canais de acesso. O interesse da Promotoria é buscar o **monitoramento de indicadores** que informem a melhora e regularização do serviço.

Dra. Katerine Jatahy e Dra. Lúcia Iloizio discorrem sobre a dificuldade em monitorar a demanda do serviço. Existe uma demanda reprimida e um decréscimo do número de registro de ocorrência, além dos casos graves que aumentaram durante o período de isolamento social. (feminicídio/tentativa). **Dra. Lúcia** pondera **se é possível monitorar** aqueles que não conseguiram **efetuar a ligação/tentativas de ligação**, uma vez que se for monitorar apenas o que for atendido será um número abaixo da expectativa. Na oportunidade, a Promotora questiona se **20 linhas** serão suficientes, tendo em vista que a ideia é abarcar o Estado inteiro.

Em resposta, **Dr. Waldecy** compromete-se a verificar com a operadora Oi sobre a possibilidade de monitorar e conhecer as tentativas de ligações quando os canais estão ocupados. Se for possível, solicitará essa aferição para fins estatísticos. **(Deliberação 1)**

No que se refere ao quantitativo de linhas, **Dr. Waldecy** esclarece que os canais não ficarão congestionados quando redirecionar a ligação. Discorre sobre a forma de monitoramento dos serviços na DGTIT, esclarecendo que poderá aumentar os canais de atendimento no prazo de 24h a 48h, após constatar a necessidade de ampliação.

Em prosseguimento, **Dr. Waldecy** explica que o sistema contratado conseguirá apresentar os seguintes indicadores: **1) Quantitativo de chamadas; 2) Tempo de Espera; 3) Tempo de atendimento; 4) Média e Picos de atendimento; 5) Regionalização.**

Dr. Murilo Bustamante questiona se existe um relatório de monitoramento e qualidade de satisfação do serviço e se pode ser fornecido para conhecimento do Ministério Público.

Dra. Sandra Ornellas informa que a DGPAM implementou um relatório do serviço prestado, através de uma planilha Excel, e questiona se é possível gerar uma pesquisa de satisfação do usuário ao término da ligação.

Diante disso, **Dr. Waldecy** explica que a ferramenta permite avaliar a satisfação do usuário, sendo necessário o policial pedir para aguardar até o término da ligação para avaliação.

Dr. Murilo Bustamante entende que os indicadores mencionados são elementos fundamentais para avaliar o desenvolvimento do serviço. Na oportunidade, destaca a importância da

PCERJ definir um relatório de monitoramento tanto do canal de atendimento 197 quanto do registro de ocorrência online para os casos de violência doméstica.

Diante disso, **Dr. Waldecyro** compromete-se a formalizar um projeto estabelecendo esses indicadores, até para estabelecer a eficiência e continuidade do serviço, e encaminhará para ciência do Dr. Murilo Bustamante. (**Deliberação 2**)

Dra. Katerine Jatahy agradece a participação da Major Sarita (PMERJ), representando o Subsecretário Coronel Marco Aurélio, e diante da atual notícia do DGTIT, não precisou verificar a questão processual que tramitava na PMERJ.

Dr. Waldecyro compromete-se a manter a Dra. Sandra Ornellas atualizada de todas as novidades em relação ao canal 197, que repassará para ciência da rede de enfrentamento, durante as reuniões periódicas.

Nada mais a tratar, a **Juíza Katerine Jatahy** encerra os trabalhos às 16h09min, agradecendo a participação de todos e designa a próxima reunião para o dia **11/11/2020 às 15h (Deliberação 3)**.

JUÍZA KATERINE JATAHY
Membro da COEM

Deliberações		Responsável	Prazo
01	Verificar com a operadora OI sobre a possibilidade de monitorar e conhecer as tentativas de ligações quando os canais estão ocupados. Se for possível, solicitará essa aferição para fins estatísticos	Dr. Waldecyro (DGTIT)	-
02	Formalizar um projeto estabelecendo esses indicadores, até para estabelecer a eficiência e continuidade do serviço, e encaminhará para ciência do Dr. Murilo Bustamante	Dr. Waldecyro (DGTIT) e Dra. Sandra Ornellas	-
03	Enviar convite da reunião agendada para o dia 11/11/2020 às 15h para os mesmos participantes da presente reunião.	DICOL/COEM	5 dias

Deliberações Encerradas	Responsável	Razão
Elaborar Ofício direcionado aos Secretários de Polícia Civil e Militar questionando acerca das questões relativas ao canal 197, com maior brevidade possível e com base na Lei 14.022/2020, para que sejam tomadas as providências cabíveis à efetivação do referido canal e cumprimento da mencionada Lei	DICOL/COEM	Perda do Objeto

<p>CERTIDÃO</p> <p>Certifico que a presente Ata foi assinada/aprovada eletronicamente em ___/___/2020.</p> <p>Rodrigo O. T. Almeida Chefe de Serviço do SEATE</p>
