



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 731

TÍTULO

Disque Sistema Prisional ? 195 ?O Serviço de Informações do Sistema Prisional de Minas Gerais?.

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Secretaria de Estado de Administração Prisional

CATEGORIA

Ideias Inovadoras Implementáveis

MODALIDADE

Inovação em Políticas Públicas

ÁREA TEMÁTICA

SEGURANÇA PÚBLICA

DESAFIO ESTRATÉGICO

Aperfeiçoamento do Sistema Prisional e Socioeducativo

PÚBLICO ALVO

Em caráter primário, espera-se atingir parentes, familiares, pessoas próximas ou advogados dos indivíduos que se



encontram em privação de liberdade, que foram recentemente autuados ou que se encontram custodiados em Unidades Prisionais, administradas pela Secretaria de Estado de Administração Prisional.

Posteriormente, pretende-se ainda, atingir instituições parceiras que necessitem de informações, como entidades religiosas, para prestação de assistência religiosa, advogados e servidores do Poder Judiciário como oficiais de justiça, onde o serviço abrangeria todas as Unidades Prisionais do Estado para localização de detentos e formas procedimentais.

RESUMO

A iniciativa é formular uma ferramenta capaz de atender as demandas para o fornecimento de informações sobre o Sistema Prisional de Minas Gerais, visando estabelecer um canal direto com o Estado, para repassar informações através da criação de um serviço de atendimento telefônico com número sugerido 195 e denominado Disque Sistema Prisional, onde a sociedade poderá realizar, através de ligação, o acesso às informações sobre pessoas recentemente detidas e a sua localização no Sistema Prisional, além de formas procedimentais para adentrar as Unidades Prisionais e cadastramento para visitação.

O serviço destina-se ainda, a atender advogados para prestação de assistências jurídicas, oficiais de justiça para cumprimento de mandados e entidades religiosas para realização de cultos nas unidades Prisionais. Fornecendo assim, informações para prestação de assistências de um universo de mais de 70 mil pessoas que se encontram custodiadas nas Unidades Prisionais do Estado.

PALAVRAS-CHAVE

Disque Sistema Prisional Informações Prisionais 195 Serviço de Atendimento

PROBLEMA ENFRENTADO OU OPORTUNIDADE PERCEBIDA

As pessoas que se deparam com o problema familiar referente ao cárcere necessitam de informações onde muitas das vezes são repassadas por terceiros, como outros visitantes, parentes e familiares de outros detentos, ou ainda, pelos próprios servidores dos estabelecimentos penais, sendo assim, aos que necessitam destas informações nem sempre possuem o devido acesso a estas ou não estão devidamente providos de todas as informações necessárias para o correto e adequado procedimento a ser realizado, como por exemplo, formas de vestimentas, locais e horários onde devam comparecer, documentação necessária e materiais de entrada permitida em Unidades Prisionais.

Ainda não distante desta situação, estão os profissionais que realizam suas atividades nesta área, como advogados que prestam assistências jurídicas aos detentos e os oficiais de justiça que constantemente necessitam realizar diligências para o cumprimento de mandados nas Unidades Prisionais, onde ambos necessitam verificar localização dos indivíduos sob custódia do Estado.



Também não estão isentos deste problema, as entidades parceiras do Estado que prestam assistências aos detentos nas Unidades Prisionais, como por exemplo, as entidades religiosas, que necessitam de informações com relação a cadastros, vestimentas e horários adequados a realização de cultos no local.

Muitas são as informações a serem repassadas ao público externo conforme sua necessidade e o critério adotado para adentrar uma Unidade Prisional para que não ocasione risco à segurança do local, bem como do visitante credenciado e autorizado a adentrar estes locais.

As informações sobre cadastros, credenciamento e formas de conduta dentro de uma Unidade Prisional quando devidamente repassadas aos visitantes que comparecem ao local, tendem a contribuir com o correto funcionamento da Unidade Prisional, a fim de, se evitar possíveis riscos à segurança e a integridade física de todos, tanto dos visitantes, quanto dos custodiados e servidores.

Por estas situações relatadas e que ocorrem constantemente em unidades prisionais, justifica-se a elaboração de uma ferramenta de acesso a informações para atender este público que não havendo um canal específico para atender a esta demanda, realiza uma verdadeira peregrinação para localização de parentes, familiares, clientes ou réus a serem intimados e que muitas das vezes se deslocam até as unidades prisionais serem estarem munidos de informações necessárias.

JUSTIFICATIVA

A ideia de implementação de um canal telefônico para prestar serviços de informações é plenamente capaz de resolver ao problema em questão, pois a falta de uma ferramenta específica para o fornecimento destas informações sobre o Sistema Prisional, seja para localizar um parente ou familiar que foi detido recentemente e esteja custodiado em alguma Unidade Prisional ou ainda, para se orientar a respeito de endereços e telefones destas unidades, ao realizar a ligação para o número sugerido 195 do Disque Sistema Prisional, a população poderá ter acesso a informações relativas as pessoas que procuram e sobre normas de conduta e procedimentais no Sistema Prisional.

Outras instituições governamentais já possuem serviços semelhantes e utilizam o mesmo canal para acesso as informações, no que diz respeito a solicitações de urgência e emergência e para a aquisição de informações institucionais pela população, são exemplos próximos destes serviços e já bastante conhecidos pela população os números 190 da Polícia Militar, 193 do Corpo de Bombeiros e 192 Samu.

O fácil acesso ao telefone atualmente pela população torna-se uma importante ferramenta na obtenção e aquisição de informações de forma rápida, ágil e fidedigna, e por este motivo, necessita-se a criação para estabelecer um canal institucional entre o órgão público, neste caso a Secretaria de Estado de Administração Prisional - SEAP e a população, para atender a esta demanda específica da sociedade de forma clara, objetiva, concisa.

OBJETIVO

O objetivo principal da ideia proposta é a criação de um serviço de atendimento telefônico para estabelecer um canal e promover acesso direto ao Sistema Prisional, disponibilizando informações necessárias para atender a sociedade como um todo, onde a mesma, por sua vez, possui uma parcela que necessita e poderá utilizar o serviço para obtenção de



informações, disponibilizado através do número sugerido 195, com nome de Disque Sistema Prisional.

Posteriormente, os objetivos específicos são de prestar de informações quanto à localização de pessoas presas recentemente ou custodiadas em alguma Unidade Prisional do Estado, orientar de forma fidedigna, com informações institucionais quanto a forma de cadastramento para visitação, roupas adequadas ao ambiente prisional, materiais (alimentação e objetos) de entrada permitidas em Unidades Prisionais e, endereços, telefones e formas de acesso as dependências das Unidades Prisionais do Estado informando seus horários e formas estabelecidas para visitação e prestação das assistências materiais.

A ideia possui ainda, como objetivo específico, orientar aos advogados e oficiais de justiça quando a suas atividades, disponibilizando localização e endereço de seus clientes e réus, que necessitem ser encontrados em alguma unidade do Sistema Prisional.

E, por fim, poderão ser disponibilizadas mais informações pelo serviço telefônico, do número sugerido 195 ? Disque Sistema Prisional, conforme critério a ser estabelecido pela Secretaria de Estado de Administração Prisional, abrangendo e agregando outras ações e informações ao serviço.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

A proposta de implantação da ideia desenvolve-se e toma fôlego, inicialmente com criação do número sugerido 195, para disponibilizar o serviço a sociedade dando acesso por via telefônica a população.

Posteriormente, destinar um local para realização das atividades de atendimento telefônico e com sugestão de disponibilização de 08 (oito) ou 12 (doze) servidores inicialmente, conforme horário ou escala estabelecida, para realização do serviço de atendimento telefônico com acesso ao sistema, para repassar as informações necessárias, caso seja necessário, proceder com a confecção de planilhas com informações de caráter constante como documentação para cadastros de visitantes em Unidades Prisionais, por exemplo.

A fase de estruturação deverá contemplar a criação do número telefônico, definir local onde irá sediar a estrutura e quantidade de matérias necessários para realização das atividades para prestação do serviço, como bancadas, mesas, telefones e ramais, etc..

Logo após, realizar a seleção, capacitação e treinamento dos servidores e a verificação de acesso as informações do sistema.

Por fim, passa-se a fase posterior de divulgação do serviço das mais variadas formas, com cartazes a serem afixados em órgãos públicos de grande circulação e nas portarias das Unidades Prisionais, mídias digitais, avisos nos principais sites do Governo e lançamento do serviço em canal televisivo para maior divulgação e conhecimento da população.

Desta forma, a estratégia para execução da ideia proposta dependerá de questões técnicas a serem disponibilizadas por outras instituições, como o caso da disponibilização do numero sugerido 195, para implementar o serviço, mas, contudo pode-se realizar uma previsão inicial através de um cronograma de ações a serem executadas buscando um planejamento adequado para sua execução.



Ações:

- 1 ? Contatar ANATEL e solicitar informações sobre disponibilidade, utilização do numero sugerido 195 e prazo para sua liberação de uso; (01 mês)
- 2 ? Verificar local para abrigar o setor, atentando para questões técnicas da rede de computadores para acessar banco de dados da SEAP; (01 mês)
- 3 ? Adquirir materiais de escritório, equipamentos de informática e telefonia, tais como computadores, telefones, mesas ou bancadas e cadeiras, atentando para o quantitativo de atendes; (01 mês)
- 4 ? Realizar levantamento das informações a serem repassadas ao público formando cartilhas, planilhas e outros documentos para agilizar o processo de atendimento; (01 mês)
- 5 ? Recrutar e capacitar servidores, realizando treinamento para operacionalizar o sistema disponibilizado e acessar o banco de dados da instituição; (01 mês)
- 6 ? Divulgar o Serviço em diversas mídias, à definir; (15 dias)
- 7 ? Lançamento do Serviço e início das atividades de funcionamento do serviço.

O cronograma poderá ser incrementado a critério da administração pública ou a cargo da entidade gestora do serviço conforme sua disponibilidade orçamentária, assim como, a aquisição dos equipamentos necessários para execução do serviço, podendo ainda serem realizadas mais de uma etapa ou fases simultaneamente, estimando assim, o período máximo para sua implantação de 06 meses.

RESULTADOS ESPERADOS COM A IMPLANTAÇÃO DA IDEIA PARA O GOVERNO E/OU SOCIEDADE

Os benefícios a serem alcançados são de grande importância para o segmento da sociedade que necessita de orientação e informação a respeito do Sistema Prisional Mineiro, pois ao estruturar uma ferramenta que promove acesso rápido, fácil e efetivo, através de um serviço de atendimento telefônico, a sociedade passa a contar com mais um canal de acesso aos serviços público do Estado.

O Estado, por sua vez, passa a promover um serviço com maior transparência e de qualidade, atendendo a uma demanda da sociedade que certamente irá beneficiar cerca de 70 mil pessoas em cumprimento de pena atualmente, detentos estes, que possuem pais, mães ou esposas, além de outros parentes ou familiares, como filhos e irmãos, podendo com isso prestar informações a um universo de mais de 200 mil pessoas, considerando todos os indivíduos cadastrados e autorizados a realizarem visita social nas Unidades Prisionais que compõem o Sistema Prisional de Minas Gerais.

Outro fator de relevância social que o acesso a determinadas informações estabelece é o resgate do vínculo sócio/familiar, o que promove um ambiente propício às políticas de ressocialização promovida pelo Sistema Prisional, onde o detento passa a contar com a presença constante da família durante o cumprimento de sua pena, e as famílias passaram a acompanhar com maior facilidade as movimentações dos detentos, nos casos de transferências, necessárias à gestão de vagas no Sistema Prisional.

DIFICULDADES QUE PODEM SER ENFRENTADAS DURANTE
--



E/OU APÓS SUA IMPLANTAÇÃO

Como em todo processo de formulação ou de implementação de uma Política Pública que visa atender as demandas de um segmento da sociedade, haverá gargalos ou nó crítico, que poderão ser solucionados, objetivando a eficiência e a eficácia do serviço de atendimento telefônico proposto por este escopo, através do número sugerido 195, para obtenção de informações relativas ao Sistema Prisional, onde neste caso específico, já existem serviços de atendimento telefônico similares realizados por outras instituições do Estado, que poderão auxiliar no processo de estruturação do mesmo.

Posteriormente, outro entrave, seria a aquisição de material humano para operacionalizar e desempenhar as funções de atendimento e atividades correlatadas, assim como o local destinado para este setor específico. Ainda sobre o atendimento, uma avaliação, a ser considerada e estabelecida, são os tipos de informações a serem fornecidas pelo serviço e da necessidade de um cadastro prévio por parte do usuário para se obter a informação necessária, considerando que para a localização dos detentos custodiados no Sistema Prisional, as transferências são publicadas do Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, que podem ser acessadas através do sítio eletrônico da Imprensa Oficial do Estado, porém, o que não é de fácil localização destas informações.

Por fim, a aquisição dos equipamentos e utilização da tecnologia para disponibilizar o serviço telefônico de forma gratuita, são conceitos mais elaborados, que ficariam a cargo de profissionais das áreas técnicas específicas de telecomunicações para dimensionar e propor equipamentos e tecnologias necessárias.

DISPONIBILIDADE DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

O recurso destinado para execução do serviço seria oriundo da própria SEAP ? Secretaria de Estado de Administração Prisional que prestará o serviço, mas o pode ser sugerido é a tentativa de financiamento da ideia proposta por meio de recursos destinados da União através do FUNPEN ? Fundo Penitenciário Nacional, que possui um dos seus critérios para sua concessão ? a ampliação e a modernização do Sistema Penitenciário?.

Desta forma, seria plenamente viável e de clareza solar, a modernização através da utilização da tecnologia de telecomunicação e o repasse de informação dos detentos aos seus parentes e familiares.

DISPONIBILIDADE DE RECURSOS HUMANOS

Os serviços de atendimento telefônico da ideia proposta poderão ser realizados pelos próprios servidores da SEAP ? Secretaria de Estado de Administração Prisional, ou ainda, por servidores contratados ou terceirizados, ficando a cargo da administração pública o critério para o recrutamento dos atendentes que irão operacionalizar o serviço, podendo ser sugerido servidores que já possuem prática para acessar as informações no devido sistema ou banco de dados a ser disponibilizado.

INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL



Com o alto grau de inovação da ideia proposta para a SEAP ? Secretaria de Estado de Administração Prisional, será necessário a criação do numero sugerido 195 para disponibilizar o serviço a população, posteriormente, o local destinado a este setor também precisa avaliado, devido ao acesso as informações a serem coletadas do banco de dados da própria SEAP, no que diz respeito a uma possível rede para acessar estas informações. Além de materiais de escritórios como computadores, telefones, mesas ou bancada e cadeiras.

ESTUDOS PRELIMINARES (SE HOVER)

Não há estudos disponíveis sobre a ideia propriamente dita, mas diante do pioneirismo que se tem notícia, até mesmo em nível nacional, do serviço prestado através da iniciativa do Disque Sistema Prisional, e pelo fato de, outras instituições que realizam atividades voltadas para área de Segurança Pública também utilizarem serviços similares, além de vários órgãos da administração pública que facilitam o acesso de seus usuários através deste tipo de atendimento via telefone (relacionados no Anexo 01), se consolida a necessidade de criação de determinado serviço.

Considerando também, a gama de informações que são repassadas a esta parcela da população que necessitam deste tipo de atendimento, o serviço proposto pelo numero sugerido 195 toma ainda mais fôlego, podendo captar outras funções e agregar ainda mais informações, ampliando seu serviço de atendimento aos egressos do Sistema Prisional, ou seja, aqueles que já cumpriram suas penas, ou ainda, aqueles indivíduos que são monitorados pelo equipamento de tornozeleira eletrônica e que necessitem de informações ou desejem entrar em contato com o Sistema Prisional por algum motivo.

GRAU DE NOVIDADE

Existem vários órgãos da administração pública em nível Estadual e Federal que utilizam o serviço de atendimento telefônico para disponibilizar o acesso as informações de seus setores à população, porém, para o Sistema Prisional é extremamente inovador este tipo de atendimento e modernização, uma vez que não se tem notícia de serviço semelhante desenvolvido, o que faz com que possa ser estendido para outras unidades da Federação.

CUSTO DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA IDEIA

O custo total da ideia proposta é difícil de mensurar, pois para a criação do serviço de atendimento telefônico de três dígitos dependerá primeiramente do contato com a Agência Nacional de Telecomunicações ? ANATEL que regulamenta estes serviços (conforme Anexos 01 e 02), para verificação de questões técnicas propriamente ditas.

Posteriormente, os equipamentos necessários como materiais de escritórios (computadores mesas ou bancadas e cadeiras, aparelhos telefônicos, etc...) necessitariam de uma estimativa com relação ao contingente de operadores que realizariam os serviços de atendimento telefônico.

Por fim, a estrutura para acessar as informações no banco de dados da instituição através de computadores, demandaria uma análise pormenorizada sobre o local onde setor será implantado, o que reduziria as despesas



bruscamente, viabilizando e aferindo eficácia ao serviço público.

PRAZO DE EXECUÇÃO (EM MESES)

06

DESCREVA AS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO
--

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS
Fase Implantação	02/02/2018	02/08/2018	A iniciar

ENVOLVE MAIS DE UM ÓRGÃO/ENTIDADE NA IMPLEMENTAÇÃO E EXECUÇÃO? QUAIS ÓRGÃOS?

Para implantação do serviço de atendimento telefônico haverá a necessidade de um dialogo institucional e envolvimento da Agencia Nacional de Telecomunicações - ANATEL para disponibilizar o numero de três dígitos para iniciar a execução do serviço proposto por esta ideia.

O que não deverá ser empecilho, uma vez que, o Estado de Minas Gerais já possui outras instituições que utilizam este serviço para os mais diversos tipos de atendimento a população e que por este motivo facilitariam o processo de aquisição e disponibilização do número sugerido 195 para implantar o Disque Sistema Prisional.

Por fim, as informações a serem repassadas a população já estão inseridas no banco de dados da Secretaria de Estado de Administração Prisional ? SEAP e definidas em regulamentos próprios da instituição como formas procedimentais para utilização dos serviços disponibilizados no Sistema Prisional de Minas Gerais.

SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA E SEUS RESPECTIVOS NÚMEROS DE ATENDIMENTO:

Pesquisa realizada no Portal Eletrônico da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA E DE APOIO AO STFC	
SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMERGÊNCIA	
CÓDIGO	
Secretaria dos Direitos Humanos	100
Serviços de Emergência no Mercosul	128
Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher	180
Disque Denúncia	181
Salvamar	185
Polícia Militar	190
Polícia Rodoviária Federal	191
Serviço de Atendimento Médico de Urgência	192
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Federal	194
Polícia Civil	197
Polícia Rodoviária Estadual	198
Defesa Civil	199
DEMAIS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA	CÓDIGO
Prestadoras de Interesse Coletivo do STFC	103
Prestadoras de Interesse Coletivo do SMP/SME	105
Prestadoras de Interesse Coletivo do SCEM	106
Prestadoras de Água e Esgoto	115
Prestadoras de Energia Elétrica	116
Prestadoras de Distribuição de Gás Natural	117
Transporte Público	118
Child Helpline - Suspenso até novo aviso	123
Conselhos Tutelares	125
Ministério Público	127
Defensorias Públicas	129
Hora Certa	130
Assistência a Dependentes Químicos	132
Anatel	133-1 e 133-2
Despertador Automático	134
Ministério da Previdência Social	135
Sistema Único de Saúde	136
Governo Federal	138
Centro de Valorização da Vida	141
BACEN- Banco Central do Brasil	145
Receita Federal do Brasil	146
Justiça Eleitoral	148
Vigilância Sanitária	150
Procon	151

SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA E DE APOIO AO STFC	
Ibama	152
Guarda Municipal	153
Detran	154
Serviço Estadual	155
Serviço Municipal	156
Informações Sobre Emprego	157
Delegacias Regionais do Trabalho	158
Poder Judiciário	159
Administração Pública na Área de Saúde	160
Disque Denúncia Sobre Atos do Governo	161
Ouvidorias Públicas	162
ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil	163
ANP- Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	164
ANTT- Agência Nacional de Transportes Terrestre	166
ANEEL- Agência Nacional de Energia Elétrica	167
Petrobrás	168
Prefeitura do Rio de Janeiro	174+6
SERVIÇOS DE APOIO AO STFC	CÓDIGO
Informações Sobre Código de Acesso de Assinantes	102
Centro de Atendimento a Portadores de Necessidades Especiais	142

Fonte: Portal ANATEL

Conforme pesquisa realizada no portal eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, verificasse a não utilização dos números 195 e 196 por nenhuma instituição, e que, por este motivo, sugere-se a utilização do número 195 para disponibilizar o acesso ao serviço de informações do Sistema Prisional e prestação de atendimento a população conforme ocorre com as demais instituições que utilizam esta ferramenta.

Ocorre ainda, que o atendimento se dá de forma regionalizada direcionando a ligação para a central de atendimento do Estado de onde se origina a chamada, conforme ocorre, por exemplo, com as chamadas realizadas para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – Samu , 192 ou Polícia Militar, 190.

Concluindo desta forma, haver a disponibilidade do número sugerido (195) para a operacionalização do serviço proposto e implementação de uma Política Pública por parte do Estado de Minas Gerais para ofertar de forma inovadora este serviço à sociedade conforme ainda o Regulamento da ANATEL sobre Serviços de Utilidade Pública de 2004 (Anexo 02).

Referência Bibliográfica:

Portal Eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalPaginaEspecial.do?codItemCanal=746&codCanal=277> ;(Acesso em 26 de julho de 2017, às 13:15h)



Agência Nacional de Telecomunicações - APC
Assessoria de Imprensa - Atendimento aos Jornalistas
Fones: (61) 2312-2186 / 2745 / 2242 / 2580 / 2394
Fax: (61) 2312-2726 - E-mail: imprensa@anatel.gov.br

Brasília, 16 de março de 2004.

ANATEL APROVA REGULAMENTO SOBRE OS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA E DE APOIO AO STFC COM TRÊS DÍGITOS

O Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) entrará em vigor a partir dessa quarta-feira, dia 17, data prevista de publicação no Diário Oficial da União (DOU). O novo regulamento foi aprovado na 290ª reunião do Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações – **Anatel**, realizada no dia 2 deste mês, em São Paulo.

O objetivo do regulamento é uniformizar em todo o País os números de emergência (como o **193** do Corpo de Bombeiros e o **197** da Polícia Civil), para facilitar a memorização por parte da população dos códigos de três dígitos, independentemente do ponto do território nacional onde esteja o usuário. As chamadas destinadas aos Serviços Públicos de Emergência e Serviços de Utilidade Pública, ofertados por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, serão gratuitas.

O acesso aos Serviços de Apoio ao STFC (**102** - Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante e o **142** - Centro de Atendimento para a Intermediação da Comunicação para Portadores de Necessidades Especiais) também devem ser gratuitos aos usuários. No caso do **102**, a informação só será gratuita se o número solicitado não figurar na Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) ou se o pedido de informação for originado em um terminal de acesso de uso coletivo. Já a chamada para o **142** somente será tarifada a partir do estabelecimento da efetiva comunicação com o assinante de destino. Os demais Serviços de Utilidade Pública poderão ser tarifados como ligações locais.



Agência Nacional de Telecomunicações - APC
Assessoria de Imprensa - Atendimento aos Jornalistas
Fones: (61) 2312-2186 / 2745 / 2242 / 2580 / 2394
Fax: (61) 2312-2726 - E-mail: imprensa@anatel.gov.br

Ao todo, o regulamento definiu 34 números de três dígitos para os diversos serviços, sendo que 12 são para os Serviços Públicos de Emergência; 20 para os demais Serviços de Utilidade Pública; e, dois para os Serviços de Apoio ao STFC (vide tabela abaixo).

Para fazer valer o novo regulamento, o Conselho Diretor da **Anatel** determinou que as prestadoras regularizem, no Sistema de Administração dos Recursos de Numeração (SAPN), no prazo de 90 dias da vigência do Ato que designa os códigos, quais números efetivamente estão em uso; liberem os números com três caracteres utilizados em desacordo com designação do Ato, bem como executem a liberação dos códigos de quatro dígitos, no prazo máximo de 180 dias; informem aos usuários os novos números dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC; e, façam interceptação das chamadas com marcação do número antigo durante o maior prazo dos períodos de validade da LTOG ou em 120 dias, contados da data de publicação no DOU.

As prestadoras deverão, ainda, fazer constar os números dos provedores de Serviços Públicos de Emergência e de Apoio ao STFC nos telefones de uso público (orelhões), no prazo de 12 meses contados da vigência do regulamento. O novo regulamento foi objeto da Consulta Pública nº 383 e ficou disponível para contribuições no período de 21 de maio a 17 de junho de 2002.

Veja a relação dos Códigos de Acesso a Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC:

SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA	CÓDIGO DESTINADO
Serviços Públicos de Emergência	
Secretaria dos Direitos Humanos	100
Serviços de Emergência no âmbito do Mercosul	128
Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher	180



Agência Nacional de Telecomunicações - APC
Assessoria de Imprensa - Atendimento aos Jornalistas
Fones: (61) 2312-2186 / 2745 / 2242 / 2580 / 2394
Fax: (61) 2312-2726 - E-mail: imprensa@anatel.gov.br

Disque Denúncia	181
Polícia Militar	190
Polícia Rodoviária Federal	191
Serviço Público de Remoção de Doentes (Ambulância)	192
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Federal	194
Polícia Civil	197
Polícia Rodoviária Estadual	198
Defesa Civil	199
Demais Serviços de Utilidade Pública	
Serviços Ofertados por prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	103
Serviços Ofertados por prestadoras de Serviço Móveis de Interesse Coletivo	105
Serviços Ofertados pelas prestadoras dos Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa	106
Serviços da prestadora de Água e Esgoto	115
Serviços da prestadora de Energia Elétrica	116
Serviços de Transporte Público	118
Governo Federal	138
Justiça Eleitoral	148
Vigilância Sanitária	150
Procon	151
Ibama	152
Guarda Municipal	153
Detran	154
Serviço Estadual	155
Serviço Municipal	156
Informações sobre oferta de emprego (Sine)	157
Delegacias Regionais do Trabalho	158



Agência Nacional de Telecomunicações - APC
Assessoria de Imprensa - Atendimento aos Jornalistas
Fones: (61) 2312-2186 / 2745 / 2242 / 2580 / 2394
Fax: (61) 2312-2726 - E-mail: imprensa@anatel.gov.br

Atendimento a Denúncias por Órgãos da Administração Pública	161
Assistência a Dependentes de Agentes Químicos	132
Centro de Valorização da Vida (CVV)	141
Serviços de Apoio ao STFC	
Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante	102
Centro de Atendimento para a Intermediação da Comunicação para Portadores de Necessidades Especiais	142

Assessoria de Imprensa – **Anatel**