



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO – COE
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

THAYNAH TERESA GONÇALVES

**ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE REQUERIMENTO DE CARTEIRAS DE
IDENTIDADE NO ESTADO DE GOIÁS: diagnóstico e propostas de otimização**

GOIÂNIA – GO

2025



THAYNAH TERESA GONÇALVES

ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE REQUERIMENTO DE CARTEIRAS DE IDENTIDADE NO ESTADO DE GOIÁS: diagnóstico e propostas de otimização

Artigo científico apresentado como exigência parcial para conclusão do Curso de Especialização em Altos Estudos de Segurança Pública - CAESP, pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás - SSP e pela Universidade Estadual de Goiás - UEG, sob a orientação da Profa. Dra. Bruna Daniella de Souza Silva Amorim.

GOIÂNIA – GO

2025

ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE REQUERIMENTO DE CARTEIRAS DE IDENTIDADE NO ESTADO DE GOIÁS: diagnóstico e propostas de otimização

IDENTITY CARD REQUEST SERVICES IN THE STATE OF GOIÁS: diagnosis and optimization proposals

Thaynah Teresa Gonçalves^{1*}
Dra. Bruna Daniella de Souza Silva Amorim^{2**}

Resumo: Este estudo analisa a estrutura e a eficiência das unidades de atendimento responsáveis pela emissão de carteiras de identidade no Estado de Goiás, entre os anos de 2022 e 2024. A pesquisa parte da problemática relacionada à crescente demanda por esse serviço essencial e à limitação da capacidade operacional de resposta por parte do Estado. O objetivo principal foi verificar se as unidades estão adequadamente estruturadas para atender à demanda populacional, considerando a quantidade de atendimentos realizados, o tempo de espera e a efetividade do serviço. A metodologia adotada é de natureza quali-quantitativa, com abordagem descritiva e documental, fundamentada em dados institucionais coletados junto à Superintendência de Identificação Humana e à Secretaria de Estado da Administração. Os resultados indicam aumento expressivo da demanda e revelam sobrecarga em unidades situadas em municípios mais populosos, bem como elevado número de atendimentos improdutivos. Constatou-se que a estrutura atual é insuficiente para garantir eficiência e equidade no acesso ao serviço. Propõem-se medidas como o monitoramento informatizado das unidades conveniadas com prefeituras, o uso de equipes itinerantes em regiões críticas, aumento do número de atendentes nas unidades e a realização de auditorias periódicas. O estudo contribui para o aprimoramento da gestão pública na área de segurança e identificação civil, apresentando alternativas para uma prestação de serviço mais eficiente, econômica e universal.

Palavras-chave: Identificação Civil; Administração Pública; Eficiência; Carteira de identidade; Atendimento ao Cidadão.

Abstract: This study analyzes the structure and efficiency of the identify card request services in the State of Goiás, between 2022 and 2024. The research starts from the problem related to the growing demand for this essential service and the limitation of the State's operational response capacity. The main objective was to verify whether the units are specially structured to meet the population's demand, considering the number of services provided, the waiting time and the

^{1*}Papiloscopista Policial de 1ª Classe da Polícia Civil do Estado de Goiás (PCGO), Especialista em Atendimento de Crianças e Adolescentes em Situação de Violência pela Universidade Federal de Goiás (UFG), graduada em Tecnologia em Gestão Ambiental pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Goiás. Professora da Escola Superior da Polícia Civil e atualmente lotada na Superintendência de Identificação Humana (SIH), vinculada à Delegacia-Geral da Polícia Civil. E-mail: thaynahtg.ii@gmail.com

^{2**}Papiloscopista Policial de Classe Especial da PCGO, Doutora e Mestre em Medicina Tropical e Saúde Pública pela Universidade Federal de Goiás (UFG), Especialista em Ciências Forenses pela Faculdade Osvaldo Cruz/SP e graduada em Biomedicina pela UFG. Pesquisadora, Orientadora, Professora e Tutora EaD da Escola Superior da Polícia Civil e da Academia da Polícia Militar de Goiás. Atualmente chefe do Laboratório de Exames Papiloscópicos e membro volante do Laboratório de Inovações da DITEC ambos da SIH/PCGO. E-mail: bdssditec@gmail.com

effectiveness of the service. The methodology adopted is of a qualitative-quantitative nature, with a descriptive and documentary approach, based on institutional data collected from the Superintendence of Human Identification and the State Secretariat of Administration. The results indicate a significant increase in demand and reveal an overload in units located in more populous municipalities, as well as a high number of unproductive services. It was found that the current structure is insufficient to ensure efficiency and equity in access to the service. Measures are proposed such as computerized monitoring of units partnered with city governments, the use of itinerant teams in critical regions, an increase in the number of attendants in the units, and the performance of periodic audits. The study contributes to the improvement of public management in the area of security and civil identification, presenting alternatives for a more efficient, economical, and universal service provision.

Keywords: Civil Identification; Public Administration; Efficiency; Identity Card; Citizen Service.

1. INTRODUÇÃO

A identidade constitui o conjunto de atributos singulares que permite distinguir cada indivíduo dos demais, assegurando seu reconhecimento enquanto sujeito de direitos. O processo pelo qual se formaliza essa identificação denomina-se identificação civil, cuja função é garantir, com respaldo jurídico e institucional, que cada pessoa seja reconhecida de maneira inequívoca (Woelfert, 2003). O direito à identidade está consagrado no ordenamento internacional e nacional como elemento essencial da dignidade humana. A Declaração Universal dos Direitos Humanos³, promulgada em 1948, já afirmava a necessidade de que toda pessoa seja reconhecida como sujeito perante a lei (ONU, 1948). No Brasil, esse princípio foi incorporado pela Constituição Federal de 1988 (CF/1988), que estabelece a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito (Brasil, 1988). Sem a devida identificação civil, o acesso a direitos sociais fundamentais como saúde, educação e trabalho torna-se comprometido.

O reconhecimento da identidade é condição prévia para que o indivíduo seja tratado como sujeito jurídico e exerça plenamente sua cidadania. Para Garcia (2009), dignidade e identidade são dimensões interdependentes da condição humana, sendo imprescindível que o Estado disponha de meios adequados para assegurar tal reconhecimento. A identificação civil, portanto, não se resume à emissão de um documento, mas representa a materialização de um direito essencial. Conforme argumenta Sobrinho (2003), a identificação civil do indivíduo é imprescindível em diversas fases da vida, especialmente no início e no término, sendo essencial para o reconhecimento de vínculos familiares, comprovação etária e validação de atos jurídicos. Diante disso, torna-se indispensável que o Estado disponha de instrumentos eficazes que assegurem a identificação oficial das pessoas, tanto nas relações institucionais quanto no convívio social.

Nesse sentido, a carteira de identidade assume papel fundamental, por representar o principal instrumento de comprovação da identidade civil do cidadão. Sua obtenção deve ocorrer de forma eficiente, com ampla acessibilidade e tempestividade. No Estado de Goiás, essa atribuição está sob a responsabilidade da Superintendência de Identificação Humana da Polícia Civil

³A Organização das Nações Unidas (ONU) é uma entidade internacional fundada em 1945, ao término da Segunda Guerra Mundial, com o objetivo de promover a paz, a cooperação entre os povos e a proteção dos direitos humanos. Em 10 de dezembro de 1948, durante sua 3ª Sessão Ordinária, realizada em Paris, a Assembleia Geral da ONU aprovou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, por meio da Resolução 217-A, documento que se tornou referência internacional na defesa da dignidade da pessoa humana (Leitão & Valente, 2021).

(SIH/PCGO), que atualmente coordena 163 unidades de atendimento, distribuídas entre os centros Vapt Vupt e postos vinculados a prefeituras conveniadas.

Apesar da agilidade no processo de emissão, uma vez iniciado o atendimento, observa-se a limitação da estrutura das unidades no que tange à capacidade de agendamento e à quantidade de atendimentos disponíveis. Esse cenário tem resultado em longos períodos de espera para o cidadão, especialmente em regiões com alta densidade populacional. Diante disso, a presente pesquisa busca responder à seguinte questão: a estrutura atual das unidades de atendimento à emissão de carteiras de identidade no Estado de Goiás é suficiente para atender, de forma eficiente, à demanda da população?

A relevância do estudo se intensifica diante das novas diretrizes estabelecidas pelo Decreto Federal nº 10.977/2022, que fixou prazos de validade para a Carteira de Identidade Nacional (CIN) e determinou a substituição obrigatória dos documentos antigos até 2032. Tais alterações normativas têm potencial para aumentar significativamente a demanda pelo serviço, exigindo planejamento e reorganização institucional compatíveis (Brasil, 2022).

Diferentemente do setor privado, em que há alternativas de prestadores, a emissão de documentos de identidade é monopólio do Estado. Como destaca Araújo (2018), o poder público tem o dever de absorver integralmente a demanda, pois o cidadão não possui outra via legal para obter esse serviço essencial. Assim, a exclusividade na prestação impõe ao Estado o dever de garantir estrutura compatível com o volume de solicitações. Tal exigência encontra respaldo no princípio constitucional da eficiência, inscrito no artigo 37 da Emenda Constitucional n.º 19/1998 (Brasil, 1998), e nas diretrizes do Plano Estratégico da Polícia Civil de Goiás (Goiás, 2023a), que prevê a modernização do atendimento e a qualificação da Identificação Civil. Além disso, a pesquisa contribui com o campo da gestão pública por oferecer subsídios para a formulação de estratégias que aprimorem a prestação de serviços essenciais à população.

Dessa forma, o presente artigo tem por objetivo realizar uma análise diagnóstica das unidades de atendimento à emissão de carteiras de identidade no Estado de Goiás, no período de 2022 a 2024. Para tanto, estabelece-se como objetivo geral identificar se a atual estrutura das unidades de requerimento é suficiente para absorver a demanda da população. Os objetivos específicos são: avaliar a relação entre o número de atendimentos e as carteiras efetivamente emitidas; identificar desigualdades regionais na oferta do serviço e propor estratégias de otimização e aprimoramento da gestão.

Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como aplicada, documental e descritiva, com abordagem quali-quantitativa e método dedutivo. Os dados foram obtidos junto à SIH/PCGO, à Secretaria de Estado da Administração (SEAD) e ao sistema eletrônico de agendamento. As informações referem-se ao período de 2022 a 2024 e foram organizadas em gráficos e tabelas, permitindo uma análise crítica da estrutura e da eficiência do serviço prestado.

Este artigo está estruturado em seções que abordam, inicialmente, os fundamentos legais e teóricos sobre identificação civil. Em seguida, detalha-se a metodologia empregada na pesquisa. Posteriormente, são expostos e discutidos os resultados obtidos e, por fim, apresenta as considerações finais, com as principais conclusões e propostas de aprimoramento identificadas.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A Identificação Civil no Ordenamento Jurídico Brasileiro

A CF/1988 estabeleceu um importante marco jurídico ao diferenciar os procedimentos de identificação civil e criminal. Essa distinção está expressa no artigo 5º, inciso LVIII, que assegura que “o civilmente identificado não será submetido à identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei”⁴ (Brasil, 1988). Com isso, o texto constitucional reforça a proteção à dignidade da pessoa humana, evitando a aplicação de medidas de natureza penal a indivíduos já identificados por vias civis.

O documento oficial que confere fé pública à identificação civil é a carteira de identidade, cuja validade nacional está regulamentada pela Lei nº 7.116/1983. Essa norma garante o reconhecimento do documento em todo o território brasileiro, sem necessidade de validações adicionais por parte de instituições públicas ou privadas, fortalecendo sua legitimidade como instrumento oficial de identificação (Brasil, 1983).

⁴A identificação civil refere-se ao processo de reconhecimento oficial de um indivíduo como cidadão perante o Estado, já a identificação criminal é o procedimento utilizado para determinar a identidade de uma pessoa envolvida em investigação criminal. A Lei Federal 12.037/2009 define, em seu artigo 2º, que a identificação civil é atestada pela carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira profissional, passaporte, carteira de identificação funcional, ou outro documento público que permita a identificação do indiciado. Já a identificação criminal incluirá o processo datiloscópico e o fotográfico, que serão juntados aos autos da comunicação da prisão em flagrante, ou do inquérito policial ou outra forma de investigação, explicitado no artigo 5º (Brasil, 2009).

Avanços recentes foram promovidos pelo Decreto nº 10.977/2022, que determinou a adoção do número de Cadastro de Pessoa Física (CPF) como identificador único e padronizou visualmente e tecnicamente o modelo da nova carteira de identidade em âmbito nacional. A medida visa promover maior segurança e uniformidade no processo de emissão e utilização do documento, além de facilitar o compartilhamento de informações entre órgãos públicos (Brasil, 2022).

A adoção do CPF como número único de identificação foi posteriormente consolidada pela Lei nº 14.534/2023, que estabeleceu sua obrigatoriedade nos bancos de dados da Administração Pública. Tal medida representa um passo importante para a eliminação de cadastros redundantes, promovendo maior integração entre sistemas e ampliando a confiabilidade das informações governamentais (Brasil, 2023a). O Decreto nº 11.797/2023 complementou essa estrutura normativa ao instituir o Serviço de Identificação do Cidadão. Essa iniciativa abrange um conjunto de procedimentos voltados à gestão contínua da identidade civil, com base em dados biométricos e biográficos, organizados de forma padronizada. O decreto propõe uma abordagem integrada, na qual a identidade não é tratada como um evento pontual de emissão de documentos, mas como um processo dinâmico de atualização e rastreabilidade ao longo da vida do cidadão (Brasil, 2023b).

Esses marcos legais revelam uma trajetória de modernização e integração do sistema de identificação civil no Brasil. A padronização do documento e a centralização das informações representam importantes conquistas para a gestão pública, ao mesmo tempo em que impõem desafios operacionais aos órgãos estaduais responsáveis pela emissão. Compreender esse arcabouço normativo é fundamental para a análise da estrutura das unidades de atendimento no Estado de Goiás, uma vez que tais diretrizes orientam diretamente os procedimentos adotados, os fluxos internos e os parâmetros de qualidade exigidos na prestação do serviço de identificação civil.

2.2 Processo de Identificação Civil no Estado de Goiás

No Estado de Goiás, a responsabilidade pelo processo de identificação civil recai sobre a Superintendência de Identificação Humana (SIH), órgão integrante da Polícia Civil, vinculado à Delegacia-Geral e subordinado à Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP/GO). A atual estrutura da SIH/PCGO foi definida pelo Decreto Estadual nº 10.218/2023, que promoveu uma

reorganização administrativa no Executivo estadual, conferindo maior modernização e ampliação das atribuições técnicas e operacionais da área (Goiás, 2023b).

A SIH/PCGO está organizada em setores especializados: Divisão de Assessoria Setorial, Divisão Administrativa, Divisão de Identificação de Pessoas Desaparecidas, Divisão de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento, Divisão Setorial de Projetos Estratégicos, Divisão de Projetos em Identificação Humana, Gerência de Identificação Criminal e Gerência de Identificação Civil - responsável direta pela emissão das carteiras de identidade.

Atualmente, o serviço de atendimento ao público é ofertado em 163 unidades, distribuídas entre 88 postos instalados em prefeituras municipais e 75 nas unidades do Vapt Vupt — o Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás. No período compreendido entre 2022 e 2024, estavam em funcionamento as 75 unidades Vapt Vupt e 81 em prefeituras municipais, as quais foram objeto dessa pesquisa.

A instalação de postos nas prefeituras ocorre mediante Termos de Cooperação firmados entre o Estado, por meio da SSP/GO, e os municípios interessados. Esses acordos visam à colaboração mútua na execução de ações de interesse público, especialmente relacionadas à segurança pública e à garantia do direito à identidade civil. Cabe à SIH/PCGO capacitar os servidores indicados pelos municípios para atuarem nos postos, enquanto as prefeituras assumem responsabilidades como: disponibilização de imóvel com infraestrutura adequada, fornecimento e manutenção dos kits de coleta biométrica, além da designação de servidores efetivos para o atendimento. Em geral, essas unidades funcionam nos dias úteis, das 8h às 17h.

Já as unidades do Vapt Vupt funcionam sob parceria entre a SIH/PCGO e a SEAD, também mediante Termo de Cooperação. Nesse arranjo, a SEAD se encarrega da infraestrutura física e da alocação de pessoal, enquanto a SIH/PCGO fornece os equipamentos e realiza a manutenção dos kits biométricos.

Criado em 1999, o programa Vapt Vupt consolidou-se como um marco na modernização dos serviços públicos em Goiás, ao integrar, em um único espaço, atendimentos de órgãos das três esferas governamentais, além de entidades privadas de interesse público. A gestão do programa está a cargo da SEAD, por meio da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, responsável pela definição técnica dos locais de implantação, articulação de parcerias, capacitação de servidores e monitoramento de desempenho das unidades (Goiás, 2025). Os atendimentos nas unidades Vapt Vupt também ocorrem, predominantemente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h,

mediante agendamento eletrônico realizado via plataforma oficial do Governo do Estado de Goiás (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/vapt-vupt/agendamento-atendimento-presencial/novo>).

Assim, o sistema de atendimento à emissão de carteiras de identidade em Goiás apresenta uma configuração mista, composta por unidades geridas diretamente pelo Estado e por outras sob responsabilidade das prefeituras. Essa diversidade estrutural, embora amplie o alcance territorial do serviço, impõe desafios à padronização, à gestão da demanda e à eficácia no atendimento, aspectos centrais para a análise da capacidade operacional e para a proposição de melhorias na Identificação Civil.

3. METODOLOGIA

O método utilizado será o dedutivo, que visa chegar a uma conclusão através da análise do geral para o particular. Para Gil (2008, p. 9), “parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica”. A pesquisa é aplicada, documental e com abordagem quali-quantitativa, a partir do levantamento de dados registrados pela Superintendência de Identificação Humana SIH/PCGO, pela Secretaria de Estado da Administração (SEAD) e pelo sistema eletrônico de agendamento.

A investigação é classificada como descritiva, conforme Silva e Menezes (2000), pois busca observar, registrar, analisar e correlacionar fenômenos a partir de dados concretos, sem a interferência do pesquisador sobre as variáveis. O período de análise compreende os anos de 2022 a 2024, com foco na capacidade operacional das unidades de atendimento.

A coleta de dados envolveu múltiplas fontes institucionais. A quantidade de carteiras de identidade emitidas foi obtida por meio de ofícios mensais encaminhados pela Seção Setorial de Malote, vinculada à Gerência de Identificação Civil da SIH/PCGO. Esses documentos consolidam os totais mensais de documentos efetivamente entregues pela empresa responsável pela impressão, permitindo o cálculo acumulado para os três anos analisados.

As informações referentes ao número médio de vagas disponibilizadas para agendamento e aos atendimentos efetivamente realizados nas unidades Vapt Vupt foram fornecidas pela SEAD, por meio da Superintendência de Gestão do Atendimento ao Cidadão, em resposta ao Ofício nº 44000/2025/DGPC.

A análise do excedente entre o número médio de vagas disponibilizadas para agendamento e os atendimentos efetivamente realizados nas unidades Vapt Vupt foi realizada com base no somatório dos dados do triênio 2022–2024. Para mensurar o percentual de excedente, aplicou-se a fórmula: $(\text{número de atendimentos} - \text{número de vagas disponibilizadas}) / \text{número de vagas disponibilizadas} \times 100$. Esse cálculo permitiu identificar o grau de sobrecarga de cada unidade em relação à sua capacidade formal de atendimento.

Em relação ao tempo médio de espera para agendamento, a SEAD informou que os sistemas utilizados no período não armazenam esse dado de forma retroativa. Diante disso, optou-se pela realização de um levantamento pontual no dia 23 de maio de 2025, entre 12h40 e 13h40, utilizando-se a plataforma eletrônica oficial de agendamento (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/vapt-vupt/agendamento-atendimento-presencial/novo>). Nessa consulta, foram verificadas as datas mais próximas disponíveis para atendimento presencial nas unidades do Vapt Vupt então em funcionamento.

No caso das unidades instaladas em prefeituras municipais, não foi possível obter dados comparáveis quanto ao tempo de espera para agendamento, uma vez que esses postos não utilizam o sistema eletrônico estadual e operam com controle interno e procedimentos locais variados, como agendamentos manuais, atendimento por ordem de chegada ou encaixes conforme critérios próprios. A ausência de um sistema centralizado e a limitação temporal para coleta de dados inviabilizaram a sistematização dessas informações.

A quantidade de atendimentos realizados nessas unidades foi fornecida pela Seção de Postos de Identificação Biométrica, com base nos registros do sistema Goiás Biométrico, da PCGO. Cada atendimento é identificado por um protocolo gerado no momento da solicitação da carteira de identidade. Foram considerados para fins desta análise apenas aqueles com status de solicitação denominado “finalizada”, que representam os casos em que todas as etapas do atendimento ao cidadão foram concluídas. Os dados foram organizados por unidade e por mês de referência, sendo consolidados para o triênio 2022-2024, conforme o funcionamento de cada posto no período.

A sistematização e análise dos dados foram conduzidas por meio de gráficos e tabelas elaborados com o auxílio do software Microsoft Excel 2013, ou equivalente. As tabelas foram incluídas como apêndices deste trabalho para melhor análise e visualização dos resultados. Esse procedimento possibilitou a visualização de padrões, a identificação de ineficiências operacionais,

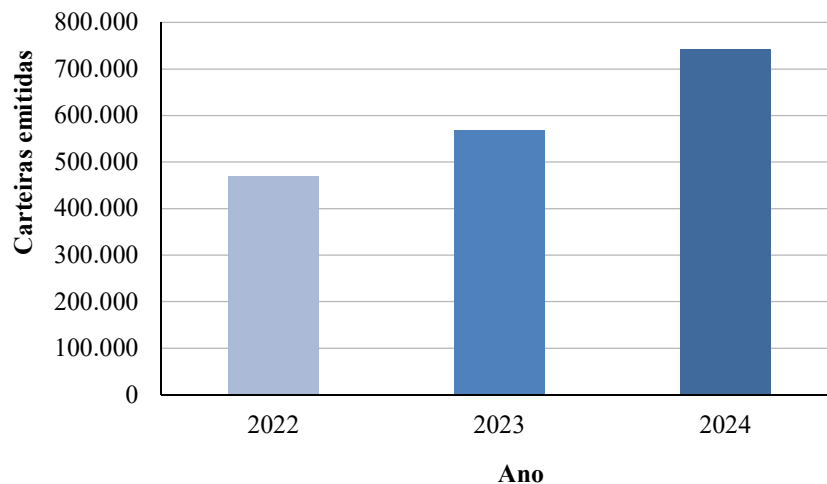
a mensuração de disparidades regionais e a proposição de estratégias voltadas à otimização do serviço de emissão de carteiras de identidade.

A pesquisa foi autorizada pela SSP/GO, conforme Despacho nº 514/2025/DGPC/GAG/DPA-16173, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) 202500007041012.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos dados referentes ao serviço de identificação civil no Estado de Goiás, no período de 2022 a 2024, evidenciou um crescimento contínuo da demanda. Nesse intervalo, foram emitidas 1.777.726 carteiras de identidade, sendo 468.743 em 2022, 566.940 em 2023 e 742.043 em 2024 (Gráfico 1). Esse aumento progressivo é coerente com as alterações normativas introduzidas pelo Decreto Federal nº 10.977/2022, que estabeleceu novos prazos de validade para a Carteira de Identidade Nacional, ampliando, assim, a periodicidade da emissão do documento (Brasil, 2022).

Gráfico 1: Carteiras de identidade emitidas no Estado de Goiás entre 2022 a 2024.

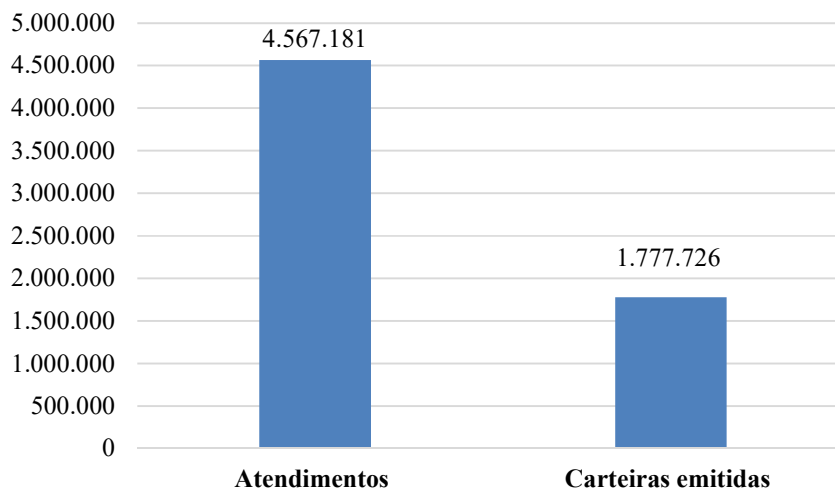


Fonte: SIH/PCGO, 2025. Elaborado pelas autoras.

No mesmo período, foram registrados 4.567.181 atendimentos nas unidades de requerimento de identidade, dos quais 4.364.493 ocorreram nas unidades Vapt Vupt (Tabela 1) e 202.688 nas unidades conveniadas com prefeituras (Tabela 2). As tabelas 1 e 2 encontram-se nos APÊNDICES I E II, respectivamente. A discrepância entre o número de atendimentos e a

quantidade de documentos emitidos indica que cerca de 39% das solicitações não resultaram na emissão da carteira de identidade (Gráfico 2). Esse dado pode estar relacionado à necessidade de retornos, faltas, falhas na documentação apresentada ou atendimentos improdutivos, revelando a necessidade de aprimorar os protocolos operacionais para elevar a efetividade do atendimento.

Gráfico 2: Total de atendimentos realizados e carteiras de identidade emitidas no Estado de Goiás entre 2022 a 2024.



Fonte: SIH/PCGO, SEAD; 2025. Elaborado pelas autoras.

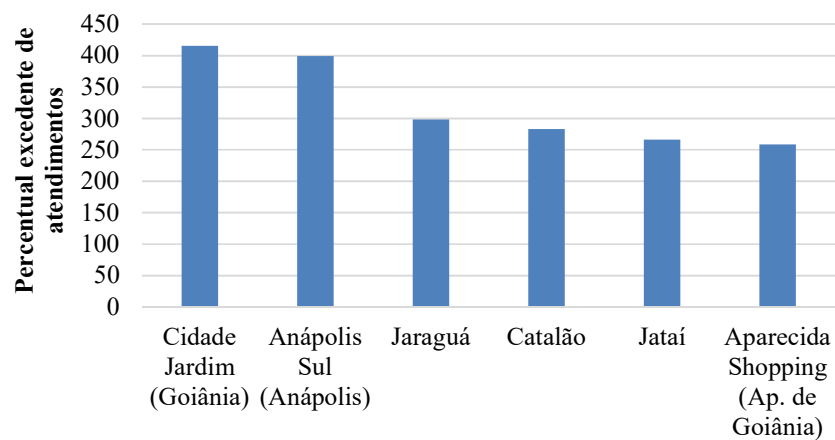
Não foram disponibilizados os dados de atendimentos nas unidades Vapt Vupt de Padre Bernardo, em 2022, e Vapt Vupt Santa Helena, em 2023, porém, a existência de registros de vagas de agendamento nesses períodos sugere que essas unidades estavam temporariamente inoperantes, possivelmente por ausência de servidores ou restrições operacionais pontuais. No caso da unidade Vapt Vupt Anápolis Sul, não foram identificados registros nem de atendimentos nem de vagas nos anos de 2022 e 2023, o que justifica-se pelo fato de sua inauguração ter ocorrido apenas em 2024. No caso do Vapt Vupt Cristalina, a unidade encontrava-se fechada no período e foi reaberta em abril de 2025 (Tabela 1).

As diferenças entre os modelos de gestão, Vapt Vupt (gerido pela SEAD) e unidades municipais (geridos pelas prefeituras), são expressivas. Embora os postos municipais representem quantitativamente quase metade das unidades, responderam por apenas 4,4% dos atendimentos no período analisado (Tabela 2). Apesar do crescimento percentual desses atendimentos (de 32.181 em 2022 para 114.140 em 2024), o modelo ainda demanda análise quanto à forma como vem sendo implementado e operado nas diferentes localidades.

A experiência descrita por Silva et al. (2020), ao analisar o funcionamento dos postos de identificação no interior do Amazonas, realizados em parceria com prefeituras municipais, demonstra que a reorganização dos fluxos internos e a capacitação técnica dos servidores resultaram na redução significativa do tempo de emissão da carteira de identidade, passando de 90 para 1 dia no município de Tefé/AM. Esse resultado corrobora o potencial das parcerias entre Estado e municípios na ampliação do acesso a serviços públicos essenciais. No Estado de Goiás, para que esse modelo contribua de forma mais efetiva na descentralização do atendimento e no descongestionamento das unidades Vapt Vupt, considera-se pertinente a adoção de mecanismos de acompanhamento das etapas de agendamento e pré-atendimento nas unidades municipais, visando garantir uma cobertura mais equilibrada.

No tocante à oferta de agendamentos nas unidades Vapt Vupt, foram disponibilizadas 1.806.172 vagas no período, número inferior ao de atendimentos efetivos (Tabela 1). A SEAD informou que os atendimentos incluem situações sem agendamento prévio, como emergências, faltas ou disponibilidade momentânea dos servidores. Ainda assim, os dados revelam um descompasso entre a estrutura formal de agendamento e a demanda real por atendimento. Mais da metade das unidades analisadas operaram com volume de atendimentos superior a 100% das vagas ofertadas no período, sendo que seis delas ultrapassaram 250%, com destaque para as unidades Cidade Jardim (415%) e Anápolis Sul (399%) (Gráfico 3). Esses percentuais indicam a pressão exercida sobre determinadas unidades, possivelmente em razão de sua localização estratégica, maior fluxo populacional e demanda por atendimentos emergenciais.

Gráfico 3: Unidades com operação acima de 250% das vagas disponibilizadas no período de 2022 a 2024.

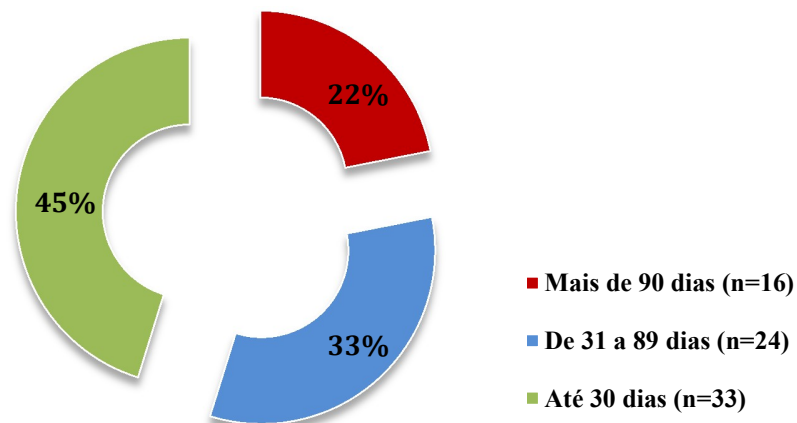


Unidades de atendimento

Fonte: SEAD; 2025. Elaborado pelas autoras.

Em consulta realizada no portal oficial de agendamentos em 23 de maio de 2025, constatou-se que 33 das 73 unidades Vapt Vupt atualmente operantes (45%) apresentavam vagas disponíveis dentro de 30 dias, 24 unidades (33%) entre 31 e 89 dias e 16 unidades (22%) só apresentavam possibilidade de agendamento acima de 90 dias ou sequer estavam listadas no sistema, o que também sugere indisponibilidade de agendamento em até 90 dias (Gráfico 4). A maior carência foi observada em regiões de alta densidade populacional e volume de atendimento, como Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Senador Canedo e Goiânia. Em contraste, apenas 20 unidades ofereciam atendimento em até sete dias, incluindo Luziânia, Araguaia Shopping e Campinas (estas últimas ambas em Goiânia), o que evidencia disparidades na distribuição da capacidade instalada entre as unidades do Estado (Tabela 3). A tabela 3 encontra-se no APÊNDICE III deste trabalho.

Gráfico 4: Prazo para agendamento disponível nas unidades de atendimento Vapt Vupt do Estado de Goiás, em 23/05/2025, entre 12h40 e 13h40.



Fonte: Plataforma eletrônica oficial de agendamento (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/vapt-vupt/agendamento-atendimento-presencial/novo>), 2025. Elaborado pelas autoras.

Não foi possível avaliar a quantidade de vagas disponibilizadas nas unidades de atendimento conveniadas com as prefeituras, uma vez que essa informação não é centralizada ou sistematizada. Cada município realiza o controle de suas vagas de forma autônoma, com critérios e métodos próprios, conforme sua capacidade operacional e estrutura disponível. Diante do número elevado de unidades sob gestão municipal e das limitações temporais desta pesquisa, não foi viável realizar um levantamento individualizado junto a cada localidade.

A ausência de dados unificados limita a capacidade do Estado de planejar, monitorar e intervir estrategicamente nessas unidades. Araújo (2018), ao relatar a experiência de Minas Gerais na adoção do agendamento eletrônico obrigatório, demonstrou que a medida racionaliza a demanda, reduz custos e permite alinhar a capacidade instalada com a oferta de serviços. Embora o Estado de Goiás já adote o sistema eletrônico nas unidades Vapt Vupt, considera-se pertinente estender a informatização do agendamento às unidades municipais, com suporte da SIH/PCGO. Essa medida permitiria o monitoramento da produtividade e da demanda, otimizando recursos e diminuindo a pressão sobre as unidades mais requisitadas.

No que se refere à evolução dos atendimentos, 69% das unidades Vapt Vupt e 64% das unidades municipais registraram crescimento contínuo de 2022 a 2024. Apenas cinco unidades Vapt Vupt (Campinas, Goiatuba, Inhumas, Trindade e Santa Helena) e uma municipal (Britânia) apresentaram retração, sendo que, em Santa Helena, a paralisação temporária do serviço justifica a redução. O crescimento generalizado reforça a necessidade de expansão da capacidade instalada e de estratégias integradas de atendimento.

O estudo de Lima e Meleiro (2006) reforça a importância da modernização do atendimento. Ao comparar os custos do serviço de identificação em delegacias tradicionais e nos postos Poupatempo no Estado de São Paulo, os autores evidenciaram que a prestação em unidades centralizadas e bem equipadas resulta em maior eficiência e economia. Em Goiás, a inserção do atendimento nos Vapt Vupt representa avanço nesse sentido, mas sua sustentabilidade depende de investimentos contínuos para acompanhar o crescimento da demanda.

Em municípios como Goiânia (com 12 unidades), Aparecida de Goiânia (3), Anápolis (2), Luziânia (3) e Trindade (2) a existência de múltiplas unidades demonstra tentativa de descentralização. No entanto, os dados revelam que a sobrecarga persiste, indicando que a ampliação numérica, por si só, não resolve o problema. É necessário integrar a expansão física com reorganização de processos, redistribuição de pessoal e melhor gestão dos recursos. Como afirma Mazza (2015) a eficiência na administração pública pressupõe qualidade, produtividade, economicidade e celeridade.

A Secretaria de Estado da Administração (SEAD), por meio da Gerência de Operação de Atendimento ao Cidadão, disponibilizou os dados referentes à quantidade de atendentes efetivamente em exercício nas unidades Vapt Vupt durante o período analisado: 258 atendentes em 2022, 279 em 2023 e 287 em 2024. Essas informações foram posteriormente complementadas em

resposta ao Ofício nº 44000/2025/DGPC. Adicionalmente, foi informada a capacidade máxima de lotação de atendentes por unidade, definida com base na estrutura física instalada, totalizando 394 servidores distribuídos entre todas as unidades (Tabela 4). A tabela 4 está disponível no APÊNDICE IV deste trabalho.

Observa-se um crescimento modesto do efetivo de atendentes ao longo do período analisado. A elevada demanda e os extensos lapsos temporais para agendamento indicam que o aumento da força de trabalho ainda é insuficiente para absorver adequadamente a procura pelo serviço. A ampliação do número de atendentes mostra-se, portanto, uma medida estratégica para ampliar a capacidade operacional das unidades.

No caso das unidades de atendimento mantidas por prefeituras, não foi possível apresentar a quantidade exata de servidores em atividade no momento da pesquisa. Isso se deve à ausência de um sistema de comunicação formal e tempestiva entre os municípios conveniados e a Superintendência de Identificação Humana (SIH/PCGO), o que compromete a atualização precisa das informações relativas à permanência ou substituição de atendentes nessas unidades.

Em síntese, os resultados confirmam a hipótese central da pesquisa: a estrutura atual não é plenamente capaz de atender à crescente demanda com eficiência. Os desafios observados demonstram que, embora existam esforços relevantes por parte do Estado e dos municípios, a falta de padronização, o desequilíbrio regional e a sobrecarga das unidades exigem medidas de gestão mais coordenadas e sustentáveis, em conformidade com o princípio constitucional da eficiência da administração pública.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu compreender as limitações e potencialidades da estrutura de atendimento voltada à emissão de carteiras de identidade no Estado de Goiás. A análise evidenciou um crescimento expressivo da demanda entre 2022 e 2024, com forte concentração nos municípios de maior porte, onde foram identificadas sobrecargas operacionais e extensos períodos de espera. Embora o processo de emissão do documento seja, em regra, ágil após iniciado, os principais entraves encontram-se nas fases de agendamento, atendimento preliminar e baixa conversão de solicitações em documentos efetivamente emitidos.

A ampliação da rede de atendimento por meio de convênios com prefeituras contribuiu para aumentar a capilaridade do serviço, mas revelou desigualdades no desempenho das unidades, ausência de padronização nos fluxos de trabalho e fragilidades no monitoramento. Verificou-se, portanto, que a eficácia da política pública de identificação civil não depende exclusivamente do número de postos de atendimento, mas da capacidade institucional de gestão e supervisão dos processos executados em âmbito local.

Nesse sentido, recomenda-se a implementação de um sistema informatizado de agendamento nas unidades municipais, ainda que descentralizado, com alimentação de dados sob responsabilidade das prefeituras e acompanhamento técnico pela SIH/PCGO. Essa medida permitiria maior controle sobre a demanda e a produtividade das unidades conveniadas, além de subsidiar decisões gerenciais mais precisas. Também sugere-se a utilização estratégica de equipes itinerantes alocadas temporariamente dentro das unidades fixas, como forma de reforço em regiões com maior demanda, otimizando recursos humanos e evitando custos adicionais com infraestrutura. A ampliação do número de atendentes também se mostra fundamental para aumentar a capacidade de resposta das unidades.

Outro aspecto relevante refere-se ao elevado número de atendimentos improdutivos, que não resultam na emissão de documentos. Esse dado aponta para deficiências nos procedimentos de conferência documental, na orientação ao cidadão ou em etapas operacionais internas. Para enfrentar esse problema, propõe-se a realização de auditorias periódicas e ações corretivas baseadas em análises amostrais, visando à elevação da taxa de efetividade do atendimento, à redução do desperdício de recursos públicos e à melhoria da experiência do usuário.

A pesquisa, ao propor soluções concretas e viáveis no contexto da administração pública estadual, contribui para o aprimoramento da política de identificação civil e para a promoção de práticas mais eficientes e equitativas no atendimento ao cidadão. Como desdobramento, estudos futuros poderão avaliar a implementação das medidas sugeridas, além de explorar dimensões complementares como a satisfação do usuário e a integração entre diferentes esferas da gestão pública.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Lucas de Carvalho. **Emissão de Carteira de Identidade: análise da implantação da obrigatoriedade de agendamento on-line prévio no estado de Minas Gerais**. 2018. 187 f.

Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/31393>. Acesso em: 13 mai. 2025.

BRASIL. Lei n.º 7.116, de 29 de agosto de 1983. Assegura validade nacional às Carteiras de Identidade, regula sua expedição e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 30 ago. 1983. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/17116.htm. Acesso em: 11 mai. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 5 fev. 2025.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 jun. 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em 13 mai. 2025.

BRASIL. Lei n.º 12.037, de 01 de outubro de 2009. Dispõe sobre a identificação criminal do civilmente identificado, regulamentando o art. 5º, inciso LVIII, da Constituição Federal. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 02 out. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112037.htm. Acesso em: 11 mai. 2025.

BRASIL. Decreto n.º 10.977, de 23 de fevereiro de 2022. Regulamenta a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, para estabelecer os procedimentos e os requisitos para a expedição da Carteira de Identidade por órgãos de identificação dos Estados e do Distrito Federal, e a Lei nº 9.454, de 7 de abril de 1997, para estabelecer o Serviço de Identificação do Cidadão como o Sistema Nacional de Registro de Identificação Civil. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 fev. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D10977.htm. Acesso em: 11 mai. 2025.

BRASIL. Lei n.º 14.534, de 11 de janeiro de 2023. Altera as Leis nºs 7.116, de 29 de agosto de 1983, 9.454, de 7 de abril de 1997, 13.444, de 11 de maio de 2017, e 13.460, de 26 de junho de 2017, para adotar número único para os documentos que especifica e para estabelecer o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como número suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 11 jan. 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14534.htm. Acesso em: 11 mai. 2025.

BRASIL. Decreto n.º 11.797 de 23 de novembro de 2023. Dispõe sobre o Serviço de Identificação do Cidadão e sobre a governança da identificação das pessoas naturais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, institui a Câmara-Executiva Federal de Identificação do Cidadão - Cefic. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**,

Brasília, DF, 28 nov. 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11797.htm. Acesso em: 11 mai. 2025.

GARCIA, Iberê Anselmo. A segurança na identificação: a biometria da íris e da retina. 2009. 129f. **Dissertação (Mestrado em Direito)** – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo: USP, 2009. DOI: <https://doi.org/10.11606/D.2.2009.tde-24062010-084048>.

GIL, Antonio. Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOIÁS. Secretaria de Estado da Segurança Pública. **2ª edição do Plano Estratégico da Polícia Civil do Estado de Goiás: 2023–2027**. Goiânia: Secretaria de Estado da Segurança Pública do Estado de Goiás; Polícia Civil do Estado de Goiás, 2023. 52 p. Disponível em: <https://www.policiacivil.go.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/plano-estrategico-pc.pdf>. Acesso em: 13 mai. 2025.

GOIÁS. Decreto n.º 10.218 de 16 de fevereiro de 2023. Regulamenta a Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, que estabelece a organização administrativa básica do Poder Executivo e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado de Goiás**, Goiânia, GO, 16 fev. 2023. Disponível em: <https://legisla.casacivil.go.gov.br/api/v2/pesquisa/legislacoes/106750/pdf>. Acesso em: 12 mai. 2025.

GOIÁS. Secretaria de Estado de Administração. **Sobre o Vapt Vupt**. [2025]. Disponível em: <https://vaptvupt.go.gov.br/sobre-vaptvupt>. Acesso em: 13 mai. 2025.

LIMA, Cristian de Oliveira; MELEIRO, Maria Florencia Ferrer de. Avaliação de custos na prestação de serviços públicos: o caso da emissão de carteira de identidade e de atestado de antecedentes criminais em São Paulo. In: **Congresso Brasileiro de Custos – CBC**, 13., 2006, Belo Horizonte. Anais eletrônicos... Belo Horizonte: ABC, 2006. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/1751/1751>. Acesso em: 8 jun. 2025.

LEITÃO, Marina Azevedo; VALENTE, Isabel Maria Freitas. A Declaração Universal e a Convenção Europeia dos Direitos Humanos: significado histórico e relevância contemporânea. **Perspectivas da Contemporaneidade**, n. 1, p. 1–18, abr. 2021. Disponível em: <http://www.perspectivas.periodikos.com.br>. Acesso em: 10 mai. 2025.

MAZZA, Alexandre, Manual de Direito Administrativo. São Paulo: Saraiva, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Acesso em: 10 mai. 2025.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2000.

SILVA, Ivan Wallace da; HAGGE, Calina Mafra; POZZETTI, Valmir César. O registro de identidade como instrumento de cidadania, realizado pelo Instituto de Identificação do Amazonas: um estudo de caso no município de Tefé. **Percursos: Anais do X Congresso**

Brasileiro de Direito Empresarial e Cidadania – CONBRADEC, Curitiba, v. 6, n. 37, p. 108–128, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21902/RevPercurso.2316-7521.v6i37.5310>.

SOBRINHO, Mário Sérgio. **Identificação criminal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

WOELFERT, Alberto Jorge Testa. **Introdução à medicina legal**. Canoas: Ed. Ulbra, 2003.

APÊNDICE I

Tabela 1: Vagas disponibilizadas e atendimentos realizados para requerimento de carteiras de identidade nas unidades Vapt Vupt do Estado de Goiás, entre os anos de 2022 a 2024.

	Município	Unidade	2022		2023		2024	
			Vagas	Atend.	Vagas	Atend.	Vagas	Atend.
1	Águas Lindas de Goiás	Vapt Vupt Águas Lindas de Goiás	15.813	31.659	15.624	41.811	11.690	51.527
2	Alvorada do Norte	Vapt Vupt Alvorada do Norte	5.271	5.538	5.208	7.660	2.347	12.766
3	Anápolis	Vapt Vupt Anashopping	42.168	74.073	31.248	85.660	18.713	91.607
4	Anápolis	Vapt Vupt Anápolis Sul	0	0	0	0	3.205	16.001
5	Anicuns	Vapt Vupt Anicuns	5.271	5.213	5.208	5.008	3.062	6.565
6	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Admar Otto - Buriti Shopping	36.897	55.697	36.456	75.682	13.880	85.418
7	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Aparecida Shopping	10.542	33.588	10.416	27.270	8.545	45.004
8	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Garavelo	31.626	46.173	26.040	51.106	12.907	66.145
9	Bela Vista	Vapt Vupt Bela Vista de Goiás	5.271	772	5.208	9.797	3.326	16.723
10	Bom Jesus de Goiás	Vapt Vupt Bom Jesus de Goiás	5.271	2.917	5.208	2.906	2.343	6.982
11	Buriti Alegre	Vapt Vupt Buriti Alegre	5.271	1.347	5.208	2.411	2.622	9.846
12	Caldas Novas	Vapt Vupt Caldas Novas	5.271	14.907	10.416	19.323	5.036	26.598
13	Campos Belos	Vapt Vupt Campos Belos	10.542	5.041	5.208	3.718	1.736	9.466
14	Catalão	Vapt Vupt Catalão	5.271	15.254	5.208	19.087	6.447	30.481
15	Ceres	Vapt Vupt Ceres	5.271	1.051	10.416	14.343	5.106	23.993
16	Cristalina	Vapt Vupt Cristalina	0	0	0	0	0	0
17	Crixás	Vapt Vupt Crixás	5.271	289	10.416	9.557	2.859	14.106
18	Formosa	Vapt Vupt Formosa	10.542	19.214	10.416	22.821	5.798	26.893
19	Goianésia	Vapt Vupt Goianésia	5.271	12.696	5.208	16.101	3.688	12.665
20	Goiânia	Vapt Vupt Araguaia Shopping	36.897	50.990	20.832	36.320	8.730	60.007
21	Goiânia	Vapt Vupt Buena Vista	15.813	29.363	15.624	32.888	745	12.729
22	Goiânia	Vapt Vupt Campinas	31.626	77.585	26.040	66.784	10.324	59.936
23	Goiânia	Vapt Vupt Lozandes	5.271	5.510	5.208	11.115	1.462	10.905
24	Goiânia	Vapt Vupt Mangalô	15.813	36.069	15.624	34.288	3.771	35.161

25	Goiânia	Vapt Vupt Passeio das Águas	31.626	18.113	15.624	30.548	3.685	26.712
26	Goiânia	Vapt Vupt Portal Shopping	10.542	10.806	10.416	22.769	6.902	34.356
27	Goiânia	Vapt Vupt Praça Cívica	5.271	7.266	10.416	31.165	1.666	15.395
28	Goiânia	Vapt Vupt Praça da Bíblia	10.542	9.914	10.416	29.013	5.687	40.609
29	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Bougainville	10.542	17.994	10.416	27.156	8.088	45.343
30	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cerrado	15.813	30.903	10.416	29.611	10.793	36.874
31	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cidade Jardim	10.542	60.762	10.416	41.242	11.759	66.612
32	Goianira	Vapt Vupt Goianira	5.271	9.631	5.208	10.712	3.441	14.399
33	Goiás	Vapt Vupt Goiás	5.271	10.724	5.208	9.789	2.172	12.471
34	Goiatuba	Vapt Vupt Goiatuba	5.271	3.530	5.208	3.238	1.277	1.457
35	Hidrolândia	Vapt Vupt Hidrolândia	5.271	4.956	5.208	10.561	3.682	13.192
36	Inhumas	Vapt Vupt Inhumas	5.271	12.896	5.208	12.867	2.033	12.455
37	Ipameri	Vapt Vupt Ipameri	5.271	5.303	5.208	7.132	1.866	8.390
38	Iporá	Vapt Vupt Iporá	10.542	14.826	10.416	16.935	3.852	18.475
39	Itaberaí	Vapt Vupt Itaberaí	5.271	3.619	5.208	4.134	2.296	7.134
40	Itapaci	Vapt Vupt Itapaci	5.271	8.891	5.208	6.742	2.617	11.854
41	Itapuranga	Vapt Vupt Junior Bento	5.271	8.113	5.208	8.397	2.208	14.494
42	Itauçu	Vapt Vupt Itauçu	5.271	915	5.208	2.927	2.979	6.735
43	Itumbiara	Vapt Vupt Itumbiara	10.542	19.503	10.416	25.883	5.723	30.366
44	Jaraguá	Vapt Vupt Jaraguá	5.271	14.132	5.208	16.198	3.513	25.430
45	Jataí	Vapt Vupt Jataí	5.271	14.118	5.208	18.643	6.983	31.185
46	Jussara	Vapt Vupt Jussara	5.271	308	5.208	13.118	2.466	18.290
47	Luziânia	Vapt Vupt Jardim Ingá	5.271	14.138	5.208	17.038	10.896	32.781
48	Luziânia	Vapt Vupt Luziânia	10.542	22.454	15.624	28.979	8.991	32.391
49	Minaçu	Vapt Vupt Minaçu	10.542	8.776	10.416	11.648	2.581	16.690
50	Mineiros	Vapt Vupt Mineiros	5.271	7.468	5.208	8.708	2.955	12.363
51	Morrinhos	Vapt Vupt Morrinhos	5.271	11.449	5.208	14.602	2.944	18.802

52	Mozarlândia	Vapt Vupt Mozarlândia	5.271	6.127	5.208	6.081	2.761	10.117
53	Nerópolis	Vapt Vupt Nerópolis	5.271	12.419	5.208	12.834	3.151	12.229
54	Novo Gama	Vapt Vupt Novo Gama	5.271	5.143	10.416	19.646	6.218	27.828
55	Padre Bernardo	Vapt Vupt Padre Bernardo	10.542	0	10.416	6.093	3.088	13.004
56	Palmeiras de Goiás	Vapt Vupt Palmeiras de Goiás	15.813	11.045	10.416	10.174	4.776	15.178
57	Paraúna	Vapt Vupt Paraúna	5.271	7.297	5.208	6.397	2.125	8.691
58	Piracanjuba	Vapt Vupt Piracanjuba	5.271	7.729	5.208	5.026	1.948	6.576
59	Pirenópolis	Vapt Vupt Pirenópolis	5.271	6.765	5.208	7.058	2.301	11.299
60	Pires Do Rio	Vapt Vupt Pires do Rio	5.271	9.661	5.208	4.675	2.966	9.743
61	Planaltina	Vapt Vupt Planaltina	5.271	5.891	5.208	9.590	3.194	11.452
62	Porangatu	Vapt Vupt Porangatu	5.271	14.846	10.416	16.590	4.582	31.524
63	Posse	Vapt Vupt Posse	5.271	8.726	5.208	8.780	2.721	11.996
64	Quirinópolis	Vapt Vupt Quirinópolis	5.271	14.019	10.416	13.392	3.634	16.836
65	Rialma	Vapt Vupt Rialma	5.271	10.375	5.208	1.210	1.214	1.984
66	Rio Verde	Vapt Vupt Rio Verde	36.897	55.848	31.248	69.473	18.288	75.069
67	Rubiataba	Vapt Vupt Rubiataba	5.271	7.092	5.208	6.590	2.133	7.440
68	Santa Helena de Goiás	Vapt Vupt Santa Helena de Goiás	5.271	3.242	5.208	0	1.819	7.688
69	Santo Antônio de Descoberto	Vapt Vupt Santo Antônio do Descoberto	5.271	8.708	5.208	11.550	2.012	16.486
70	São Luís De Montes Belos	Vapt Vupt São Luís de Montes Belos	10.542	11.721	5.208	3.450	5.423	18.839
71	São Miguel do Araguaia	Vapt Vupt São Miguel do Araguaia	5.271	8.367	5.208	10.657	2.815	14.421
72	Senador Canedo	Vapt Vupt Senador Canedo	15.813	33.063	15.624	36.845	6.186	37.132
73	Trindade	Vapt Vupt Maysa	5.271	15.946	10.416	22.164	5.981	20.423
74	Trindade	Vapt Vupt Trindade	15.813	28.113	10.416	27.393	6.192	26.177
75	Valparaíso de Goiás	Vapt Vupt Valparaíso de Goiás	10.542	17.330	10.416	18.755	7.164	39.821
Total			743.211	1.185.927	697.872	1.389.834	365.089	1.788.732

Fonte: SEAD, 2025. Elaborado pelas autoras.

APÊNDICE II

Tabela 2: atendimentos realizados para requerimento de carteiras de identidade nas unidades instaladas em prefeituras mediante Termo de Cooperação no Estado de Goiás, entre os anos de 2022 a 2024.

Município/Unidade		2022	2023	2024
		Atend.	Atend.	Atend.
1	Abadiânia	0	982	3.507
2	Acreúna	2.045	734	1.103
3	Alexânia	1.272	1.403	1.845
4	Alto Horizonte	305	844	990
5	Alto Paraíso	0	896	1.353
6	Aporé	99	580	881
7	Aragarças	1.011	1.668	1.439
8	Aruanã	144	963	1.131
9	Assunção de Goiás	0	0	1.158
10	Aurilândia	368	265	950
11	Barro Alto	348	1.253	2.037
12	Bom Jardim De Goiás	0	0	1.073
13	Bonfinópolis	304	1.397	1.072
14	Britânia	654	462	461
15	Cabeceiras	0	264	749
16	Caiapônia	1.451	873	973
17	Cachoeira Alta	307	1.072	1.498
18	Cachoeira Dourada	0	31	2.002
19	Campinorte	0	263	1.773
20	Campos Verdes	202	67	1.293
21	Cavalcante	0	0	429
22	Chapadão Do Céu	540	560	951
23	Corumbáiba	976	982	1.510
24	Cristalina	2.136	2.386	4.195
25	Cristalina - Distrito Campos Lindos	1417	862	2.099
26	Cristianópolis	78	517	910
27	Crominia	0	190	915
28	Cumari	431	382	511
29	Damianópolis	97	566	615
30	Diorama	0	0	234
31	Divinópolis	413	420	675
32	Doverlândia	733	913	758

33	Edealina	0	61	519
34	Edéia	0	367	2.478
35	Firminópolis	178	1.339	1.580
36	Flores De Goiás	0	0	77
37	Goiandira	596	484	668
38	Goianésia	0	6	5628
39	Iaciara	0	598	1.094
40	Inaciolândia	147	169	1.746
41	Indiara	0	891	1.308
42	Ivolândia	225	246	328
43	Jandaia	198	1.030	944
44	Luziânia	0	0	2.863
45	Mambáí	113	912	979
46	Mara Rosa	577	1.464	2.063
47	Maurilândia	0	938	1.890
48	Mineiros	0	128	4.311
49	Monte Alegre De Goiás	0	623	927
50	Montividiu	0	0	709
51	Niquelândia	2.384	1.760	2.008
52	Nova América	0	121	709
53	Nova Aurora	0	0	53
54	Nova Veneza	0	88	1.661
55	Novo Planalto	0	555	687
56	Padre Bernardo	1.426	417	0
57	Palestina De Goiás	333	217	319
58	Palminópolis	0	334	441
59	Paranaiguara	0	658	1946
60	Piranhas	637	668	1091
61	Pontalina	2.013	2.275	2.269
62	Porteirão	15	424	1.278
63	Portelândia	242	1.138	1.715
64	Rio Quente	364	851	1.227
65	Santa Bárbara	0	952	1.495
66	Santa Isabel	0	83	448
67	Santo Antônio Da Barra	0	432	604
68	São Domingos	35	673	646
69	São João D'aliança	124	1.008	1.195

70	São Luiz Do Norte	80	892	1.204
71	São Miguel Do Passa Quatro	0	371	588
72	São Simão	1607	1.586	3.066
73	Serranópolis	361	811	1.131
74	Silvânia	271	1.064	1.145
75	Teresina De Goiás	0	0	326
76	Turvânia	727	621	648
77	Uruaçu	3.465	4.196	6.174
78	Valparaíso	0	1.413	5.911
79	Vianópolis	688	847	1.330
80	Vicentinópolis	44	861	1.374
81	Vila Propício	0	0	249
	Total	32.181	56.367	114.140

Fonte: SIH/PCGO, 2025. Elaborado pelas autoras.

Obs.: Unidades de atendimento criadas mediante Termo de Cooperação com as respectivas prefeituras.

APÊNDICE III

Tabela 3: Lapso temporal entre solicitação de agendamento e vagas disponíveis para requerimento de carteira de identidade em unidades Vapt Vupt do Estado de Goiás, durante pesquisa realizada em 23/05/2025, entre 12h40min e 13h40min.

	Município	Unidade Vapt Vupt	Próxima data disponível	Lapso temporal do agendamento (em dias)
1	Águas Lindas de Goiás	Vapt Vupt Águas Lindas de Goiás	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
2	Alvorada do Norte	Vapt Vupt Alvorada do Norte	27/mai	4
3	Anápolis	Vapt Vupt Anashopping	21/jul	59
4	Anápolis	Vapt Vupt Anápolis Sul	21/jul	59
5	Anicuns	Vapt Vupt Anicuns	01/jul	39
6	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Aparecida de Goiânia	21/jul	59
7	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Garavelo	19/jul	57
8	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Admar Otto - Buriti Shopping	03/jul	41
9	Bela Vista de Goiás	Vapt Vupt Bela Vista de Goiás	29/mai	6
10	Bom Jesus de Goiás	Vapt Vupt Bom Jesus de Goiás	02/jun	10
11	Buriti Alegre	Vapt Vupt Buriti Alegre	27/mai	4
12	Caldas Novas	Vapt Vupt Caldas Novas	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
13	Campos Belos	Vapt Vupt Campos Belos	06/jun	14
14	Catalão	Vapt Vupt Catalão	09/jul	47
15	Ceres	Vapt Vupt Ceres	27/jun	35
16	Cristalina	Vapt Vupt Cristalina	26/mai	3
17	Crixás	Vapt Vupt Crixás	14/jul	52
18	Formosa	Vapt Vupt Formosa	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
19	Goianésia	Vapt Vupt Goianésia	18/jun	26
20	Goiânia	Vapt Vupt Araguaia Shopping	29/mai	6
21	Goiânia	Vapt Vupt Buena Vista	Unidade fechada atualmente	Unidade fechada atualmente
22	Goiânia	Vapt Vupt Campinas	28/mai	5
23	Goiânia	Vapt Vupt Lozandes	Unidade atualmente fechada	Unidade atualmente fechada
24	Goiânia	Vapt Vupt Mangalô	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias

25	Goiânia	Vapt Vupt Passeio das Águas	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
26	Goiânia	Vapt Vupt Portal Shopping	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
27	Goiânia	Vapt Vupt Praça Cívica	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
28	Goiânia	Vapt Vupt Praça da Bíblia	21/jul	59
29	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Bouganville	21/jul	59
30	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cerrado	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
31	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cidade Jardim	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
32	Goianira	Vapt Vupt Goianira	12/jun	20
33	Goiás	Vapt Vupt Goiás	26/mai	3
34	Goiatuba	Vapt Vupt Goiatuba	Indisponível para consulta	Acima de 90 dias
35	Hidrolândia	Vapt Vupt Hidrolândia	09/jun	17
36	Inhumas	Vapt Vupt Inhumas	21/jul	59
37	Ipameri	Vapt Vupt Ipameri	26/mai	3
38	Iporá	Vapt Vupt Iporá	24/jun	32
39	Itaberaí	Vapt Vupt Itaberaí	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
40	Itapaci	Vapt Vupt Itapaci	10/jun	18
41	Itapuranga	Vapt Vupt Junior Bento	14/jul	52
42	Itauçu	Vapt Vupt Itauçu	26/mai	3
43	Itumbiara	Vapt Vupt Itumbiara	21/jul	59
44	Jaraguá	Vapt Vupt Jaraguá	26/mai	3
45	Jataí	Vapt Vupt Jataí	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
46	Jussara	Vapt Vupt Jussara	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
47	Luziânia	Vapt Vupt Jardim Ingá	27/mai	4
48	Luziânia	Vapt Vupt Luziânia	30/mai	7
49	Minaçu	Vapt Vupt Minaçu	26/mai	3
50	Mineiros	Vapt Vupt Mineiros	27/jun	35
51	Morrinhos	Vapt Vupt Morrinhos	01/jul	39

52	Mozarlândia	Vapt Vupt Mozarlândia	24/jun	32
53	Nerópolis	Vapt Vupt Nerópolis	21/jul	59
54	Novo Gama	Vapt Vupt Novo Gama	03/jun	11
55	Padre Bernardo	Vapt Vupt Padre Bernardo	26/mai	3
56	Palmeiras De Goiás	Vapt Vupt Palmeiras De Goiás	30/mai	7
57	Paraúna	Vapt Vupt Paraúna	26/mai	3
58	Piracanjuba	Vapt Vupt Piracanjuba	03/jun	11
59	Pirenópolis	Vapt Vupt Pirenópolis	14/jul	52
60	Pires do Rio	Vapt Vupt Pires do Rio	05/jun	13
61	Planaltina	Vapt Vupt Planaltina	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
62	Porangatu	Vapt Vupt Porangatu	26/mai	3
63	Posse	Vapt Vupt Posse	21/jul	59
64	Quirinópolis	Vapt Vupt Quirinópolis	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
65	Rialma	Vapt Vupt Rialma	29/mai	6
66	Rio Verde	Vapt Vupt Rio Verde	18/jun	26
67	Rubiataba	Vapt Vupt Rubiataba	14/jul	52
68	Santa Helena de Goiás	Vapt Vupt Santa Helena de Goiás	No momento não há vagas para o município selecionado	Acima de 90 dias
69	Santo Antônio do Descoberto	Vapt Vupt Santo Antônio do Descoberto	05/jun	13
70	São Luís dos Montes Belos	Vapt Vupt São Luís Dos Montes Belos	26/mai	3
71	São Miguel do Araguaia	Vapt Vupt São Miguel do Araguaia	28/mai	5
72	Senador Canedo	Vapt Vupt Senador Canedo	21/jul	59
73	Trindade	Vapt Vupt Maysa	16/jun	24
74	Trindade	Vapt Vupt Trindade	16/jul	54
75	Valparaíso de Goiás	Vapt Vupt Valparaíso de Goiás	16/jun	24

Fonte: Plataforma eletrônica oficial de agendamento (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/vapt-vupt/agendamento-atendimento-presencial/novo>), 2025. Elaborado pelas autoras.

APÊNDICE IV

Tabela 4: Capacidade de atendentes por unidade Vapt Vupt no Estado de Goiás.

	Município	Unidade Vapt Vupt	Quantidade
1	Águas Lindas de Goiás	Vapt Vupt Águas Lindas de Goiás	10
2	Alvorada do Norte	Vapt Vupt Alvorada do Norte	3
3	Anápolis	Vapt Vupt Anashopping	20
4	Anápolis	Vapt Vupt Anápolis Sul	5
5	Anicuns	Vapt Vupt Anicuns	3
6	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Admar Otto - Buriti Shopping	16
7	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Aparecida Shopping	8
8	Aparecida de Goiânia	Vapt Vupt Garavelo	12
9	Bela Vista	Vapt Vupt Bela Vista de Goiás	3
10	Bom Jesus de Goiás	Vapt Vupt Bom Jesus de Goiás	3
11	Buriti Alegre	Vapt Vupt Buriti Alegre	3
12	Caldas Novas	Vapt Vupt Caldas Novas	6
13	Campos Belos	Vapt Vupt Campos Belos	3
14	Catalão	Vapt Vupt Catalão	7
15	Ceres	Vapt Vupt Ceres	3
16	Cristalina	Vapt Vupt Cristalina	2
17	Crixás	Vapt Vupt Crixás	3
18	Formosa	Vapt Vupt Formosa	5
19	Goianésia	Vapt Vupt Goianésia	5
20	Goiânia	Vapt Vupt Araguaia Shopping	10
21	Goiânia	Vapt Vupt Buena Vista	Unidade atualmente fechada
22	Goiânia	Vapt Vupt Campinas	12
23	Goiânia	Vapt Vupt Lozandes	Unidade atualmente fechada
24	Goiânia	Vapt Vupt Mangalô	6
25	Goiânia	Vapt Vupt Passeio das Águas	7
26	Goiânia	Vapt Vupt Portal Shopping	6
27	Goiânia	Vapt Vupt Praça Cívica	8
28	Goiânia	Vapt Vupt Praça da Bíblia	7

29	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Bougainville	7
30	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cerrado	6
31	Goiânia	Vapt Vupt Shopping Cidade Jardim	13
32	Goianira	Vapt Vupt Goianira	4
33	Goiás	Vapt Vupt Goiás	3
34	Goiatuba	Vapt Vupt Goiatuba	3
35	Hidrolândia	Vapt Vupt Hidrolândia	5
36	Inhumas	Vapt Vupt Inhumas	5
37	Ipameri	Vapt Vupt Ipameri	3
38	Iporá	Vapt Vupt Iporá	3
39	Itaberaí	Vapt Vupt Itaberaí	3
40	Itapaci	Vapt Vupt Itapaci	3
41	Itapuranga	Vapt Vupt Junior Bento	5
42	Itauçu	Vapt Vupt Itauçu	3
43	Itumbiara	Vapt Vupt Itumbiara	5
44	Jaraguá	Vapt Vupt Jaraguá	4
45	Jataí	Vapt Vupt Jataí	6
46	Jussara	Vapt Vupt Jussara	3
47	Luziânia	Vapt Vupt Jardim Ingá	6
48	Luziânia	Vapt Vupt Luziânia	6
49	Minaçu	Vapt Vupt Minaçu	4
50	Mineiros	Vapt Vupt Mineiros	6
51	Morrinhos	Vapt Vupt Morrinhos	4
52	Mozarlândia	Vapt Vupt Mozarlândia	3
53	Nerópolis	Vapt Vupt Nerópolis	4
54	Novo Gama	Vapt Vupt Novo Gama	4
55	Padre Bernardo	Vapt Vupt Padre Bernardo	4
56	Palmeiras de Goiás	Vapt Vupt Palmeiras de Goiás	4
57	Paraúna	Vapt Vupt Paraúna	3
58	Piracanjuba	Vapt Vupt Piracanjuba	3
59	Pirenópolis	Vapt Vupt Pirenópolis	3

60	Pires Do Rio	Vapt Vupt Pires do Rio	4
61	Planaltina	Vapt Vupt Planaltina	4
62	Porangatu	Vapt Vupt Porangatu	5
63	Posse	Vapt Vupt Posse	3
64	Quirinópolis	Vapt Vupt Quirinópolis	4
65	Rialma	Vapt Vupt Rialma	3
66	Rio Verde	Vapt Vupt Rio Verde	15
67	Rubiataba	Vapt Vupt Rubiataba	3
68	Santa Helena de Goiás	Vapt Vupt Santa Helena de Goiás	3
69	Santo Antônio de Descoberto	Vapt Vupt Santo Antônio do Descoberto	4
70	São Luís De Montes Belos	Vapt Vupt São Luís de Montes Belos	5
71	São Miguel do Araguaia	Vapt Vupt São Miguel do Araguaia	3
72	Senador Canedo	Vapt Vupt Senador Canedo	6
73	Trindade	Vapt Vupt Maysa	3
74	Trindade	Vapt Vupt Trindade	5
75	Valparaíso de Goiás	Vapt Vupt Valparaíso de Goiás	6
Total			394

Fonte: SEAD, 2025. Elaborado pelas autoras.