



**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**

MARCOS ROGÉRIO MAIA SILVA

**INTEGRAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO EMERGENCIAL 190:
Estudo sobre a viabilidade de um Sistema Único de Atendimento na Polícia Militar do
Estado de Goiás**

GOIÂNIA – GO

2025



MARCOS ROGÉRIO MAIA SILVA

**INTEGRAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO EMERGENCIAL 190:
Estudo sobre a viabilidade de um Sistema Único de Atendimento na Polícia Militar do
Estado de Goiás**

Artigo 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 Dra. Andréa dos Santos Vieira.

GOIÂNIA – GO

2025

INTEGRAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO EMERGENCIAL 190: estudo sobre a viabilidade de um Sistema Único de Atendimento na Polícia Militar do Estado de Goiás

INTEGRATION OF THE 190 EMERGENCY CALL SERVICE: a study on the Feasibility of a Unified Response System in the Military Police of the State of Goiás

Marcos Rogério Maia¹
Andréa dos Santos Vieira²

Resumo: O atendimento emergencial é o principal elo entre a comunidade e a Polícia Militar. Em Goiás, o serviço é descentralizado, o atendimento pode ocorrer no âmbito municipal ou regional. As ocorrências policiais chegam ao conhecimento da Polícia Militar de várias maneiras, porém, o mais comum são as ligações via 190. Este estudo objetivou demonstrar a necessidade e a viabilidade da centralização; os objetivos específicos incluem identificar dificuldades enfrentadas pelos operadores, comparar práticas entre COPOMs com diferentes estruturas e propor diretrizes técnicas para unificação. A metodologia teve uma abordagem quanti-qualitativa onde o panorama atual foi desvelado a partir de respostas de questionários aplicados aos servidores gestores. Os resultados revelam falhas recorrentes de roteamento, ausência de padronização tecnológica, sobreposição de funções e heterogeneidade de vínculos funcionais, indicando fragilidades estruturais que comprometem o tempo de resposta e a confiabilidade do serviço. Conclui-se que a centralização do atendimento, apoiada por tecnologias interoperáveis, é tecnicamente viável e necessária para aumentar a eficiência, reduzir falhas e fortalecer a governança do sistema 190 em Goiás.

Palavras-chaves: Centralização; Atendimento 190; Segurança Pública; Gestão Integrada; Eficiência Operacional

Abstract: Abstract: Emergency services are the primary link between the community and the Military Police. In Goiás, the service is decentralized, with assistance available at the municipal or regional level. Police incidents reach the Military Police in various ways, but the most common are calls via 190. This study aimed to demonstrate the need for and the forecast of centralization; specific objectives include identifying difficulties faced by operators, comparing practices between COPOMs (Integrated Operations Centers) with different structures, and proposing technical guidelines for unification. The methodology employed a mixed-methods approach, where the current panorama was developed from responses to questionnaires administered to management personnel. The results reveal recurring routing failures, lack of technological standardization, overlapping functions, and heterogeneity of functional links,

¹ Aluno do Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (SSP-GO/UEG), Graduado em Direito pela Universidade Salgado de Oliveira (2008). Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública (SSP/UEG) Oficial Superior da Polícia Militar de Goiás. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2717087830779426>.

² Orientadora. Pós-doutorado em aerofotogrametria (Lapig/UFG, 2023). Doutora em Geografia com ênfase em Meio Ambiente e geoprocessamento (UFU, 2019), Perita Criminal Estadual em Goiás. Coordenadora Presencial da Coordenadoria de Ensino da Secretaria de Segurança Pública de Goiás. Perita Criminal Estadual em Goiás. E-mail: <http://lattes.cnpq.br/2420251240542612>.

presenting structural weaknesses that compromise response time and service reliability. It is concluded that the centralization of service, updated by interoperable technologies, is a viable and necessary technique to increase efficiency, reduce failures, and strengthen the governance of the 190 system in Goiás.

Keywords: Centralization; 190 Service; Public Security; Integrated Management; Operational Efficiency

1. INTRODUÇÃO

O atendimento telefônico emergencial 190 representa um dos principais canais de comunicação entre o cidadão e o Estado, sendo o ponto de partida para o acionamento rápido e eficiente das forças de segurança pública. Na Polícia Militar, esse serviço é essencial para a coordenação das respostas a situações de urgência, permitindo o direcionamento imediato de recursos humanos e materiais para o local da ocorrência. O desempenho desse sistema depende diretamente da eficiência da comunicação entre o solicitante e o operador do serviço, da qualidade tecnológica da rede de telefonia e da gestão integrada dos Centros de Operações Policiais Militares (COPOM). Trata-se, portanto, de uma atividade estratégica, cuja confiabilidade reflete a capacidade institucional da Polícia Militar em garantir proteção e segurança à população.

No Estado de Goiás, o atendimento telefônico emergencial opera de forma descentralizada, com centrais instaladas em diversos Comandos Regionais. Este serviço enfrenta desafios significativos decorrentes da fragmentação operacional e da falta de integração entre os sistemas de informação, impactado diretamente a eficiência do atendimento, com reflexos no tempo de resposta e na qualidade do serviço prestado à sociedade. Diante desse cenário, surge o questionamento: de que maneira a implantação de um sistema único e integrado de atendimento telefônico emergencial 190 em Goiás poderia aprimorar a eficiência operacional e a gestão das ocorrências policiais?

Esse trabalho objetiva demonstrar a viabilidade da criação de um sistema único e centralizado de atendimento telefônico emergencial 190 para todo o Estado de Goiás, com base nas dificuldades operacionais, tecnológicas e organizacionais diagnosticadas nos COPOMs. Os objetivos específicos são: (a) identificar e descrever as principais dificuldades operacionais, tecnológicas e organizacionais vivenciadas pelos policiais militares nos COPOMs do interior do Estado; (b) comparar práticas e resultados entre COPOMs com diferentes níveis de estrutura e conectividade, identificando disparidades que justificam a necessidade de centralização; e (c)

propor diretrizes para a unificação do sistema de atendimento 190, fundamentadas nas evidências empíricas e na literatura especializada em gestão pública, interoperabilidade e governança tecnológica.

A relevância desta pesquisa está em sua contribuição prática para o aprimoramento da gestão da Polícia Militar de Goiás, ao oferecer subsídios técnicos e administrativos que podem orientar decisões estratégicas sobre a padronização do serviço 190. Além de fortalecer a governança pública e a interoperabilidade tecnológica, um sistema unificado tem potencial para otimizar o uso de recursos, reduzir falhas operacionais e aumentar a confiança da população nas instituições de segurança. Assim, o estudo busca colaborar com os esforços de modernização e integração previstos nas diretrizes do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) e nas políticas de transformação digital do Estado.

Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa aplicada, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionários aos policiais militares que atuam nos COPOMs de diferentes Comandos Regionais, além do levantamento de informações sobre a infraestrutura de telefonia utilizada para o atendimento do 190. A análise dos dados seguirá a perspectiva de Gil (2008), que considera a pesquisa descritiva um meio adequado para a compreensão de fenômenos sociais e organizacionais a partir da observação sistemática e da interpretação dos resultados. Complementarmente, a revisão bibliográfica foi fundamentada em autores que abordam a gestão pública, a interoperabilidade tecnológica e os modelos de atendimento emergencial unificado.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Gestão pública e eficiência na segurança

A gestão pública contemporânea tem se orientado pela busca por eficiência, transparência e resultados mensuráveis, princípios centrais do modelo de administração pública gerencial. Como defendido por Bresser-Pereira (1998), o enfoque gerencial propõe substituir a rigidez burocrática por práticas voltadas ao desempenho, à inovação e à efetividade institucional. Essa perspectiva torna-se essencial na área da segurança pública, em que a efetividade das ações depende diretamente da coordenação entre diferentes órgãos e da capacidade de resposta imediata às demandas sociais.

No âmbito da segurança, o desafio da gestão é ampliado pela necessidade de articulação entre múltiplos atores, como as Polícias Militares, o Corpo de Bombeiros, o SAMU e a Defesa Civil. Para Abrucio (2017), a governança em rede constitui uma resposta moderna aos problemas de fragmentação institucional, pois viabiliza a cooperação, a racionalização de recursos e a ação integrada em torno de objetivos comuns. Essa visão reforça que a integração das centrais de atendimento é mais do que uma solução técnica — trata-se de uma estratégia de governança colaborativa, que busca alinhar processos e informações para melhorar o desempenho coletivo.

A Lei nº 13.675/2018, que institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), materializa esse princípio de integração, ao exigir interoperabilidade entre as instituições e compartilhamento de dados estratégicos. Essa norma estabelece fundamentos da gestão cooperativa, como a unidade de comando, o planejamento conjunto e a eficiência no uso dos recursos humanos e tecnológicos (Brasil, 2018).

No caso das Polícias Militares, a gestão da comunicação emergencial é um campo decisivo da administração pública moderna. Segundo Chiavenato (2014), a eficiência organizacional depende da clareza de processos e da disponibilidade de informações confiáveis para a tomada de decisão. De modo complementar, Motta (2001) destaca que a administração pública deve priorizar o redesenho de processos e a simplificação de fluxos para maximizar o desempenho e reduzir falhas operacionais. Assim, a padronização de sistemas e o uso estratégico da informação tornam-se pilares da eficiência no atendimento emergencial.

Além disso, a literatura em gestão pública evidencia que a tecnologia, por si só, não garante resultados duradouros. É preciso que a inovação venha acompanhada de capacitação de pessoal e de sistemas de monitoramento de desempenho. Nesse sentido, Carneiro e Gonçalves (2024) demonstram que a análise das chamadas no COPOM-GO aponta para a necessidade de indicadores mais precisos — como tempo de resposta, volume de atendimentos e taxa de resolatividade — a fim de embasar decisões gerenciais e políticas públicas eficazes. Em síntese, a eficiência na segurança pública decorre da convergência entre gestão moderna, integração tecnológica e coordenação interinstitucional, pilares que sustentam o projeto do SEATI-190.

2.2. Sistema de atendimento telefônico emergencial único

A unificação dos sistemas de atendimento telefônico emergencial é uma tendência consolidada em diversos estados brasileiros, resultando em ganhos expressivos de eficiência,

redução de custos e melhoria na qualidade do serviço ao cidadão. Conforme observa Secchi (2010), a inovação na gestão pública exige não apenas a adoção de novas tecnologias, mas também o redesenho de estruturas e processos que sustentem a cooperação entre órgãos públicos. Nesse sentido, os Centros Integrados de Operações (CIOPS/CICOM) configuram-se como modelos de gestão integrada, nos quais diferentes instituições compartilham o mesmo ambiente tecnológico e administrativo.

Em Minas Gerais, os Centros Integrados de Comunicações (CICOM) unificaram os atendimentos 190 (Polícia Militar) e 193 (Corpo de Bombeiros), com redução de até 30% no tempo médio de resposta. O sistema mineiro segue o princípio da unidade de comando e dispõe de um robusto painel de métricas de desempenho que possibilita monitorar a eficiência operacional em tempo real, demonstrando os benefícios do controle gerencial e da gestão orientada a resultados.

No Ceará, a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) é amplamente reconhecida por sua interoperabilidade avançada, apoiada em tecnologias como o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol*) e o WSBC (*Web Session Border Controller*), que asseguram segurança criptográfica, estabilidade e qualidade de serviço (QoS). A adoção de sistemas KYC (*Know Your Customer*), adaptados à realidade da segurança pública, permitiu a identificação automatizada dos chamadores, reduzindo significativamente o número de trotes e aprimorando a qualidade das ocorrências registradas.

O Paraná, por sua vez, centralizou o atendimento 190 sob a gestão da Polícia Militar, priorizando a eficiência operacional interna e a padronização dos fluxos de despacho. Embora apresente menor grau de integração interinstitucional, o modelo paranaense confirma que a padronização e o controle do processo são determinantes para a agilidade e confiabilidade das respostas.

Essas experiências demonstram que a integração tecnológica e a governança cooperativa são complementares: enquanto a primeira garante a infraestrutura para a interoperabilidade, a segunda estabelece as regras e responsabilidades compartilhadas que sustentam o funcionamento do sistema (Abrucio, 2017). O Decreto nº 12.572/2025, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI), reforça a necessidade de proteger dados sensíveis e garantir a integridade das comunicações, enquanto a Portaria MJSP nº 430/2023 consolida diretrizes para o uso ético, eficiente e seguro de informações estratégicas no setor público.

À luz dessas referências, o projeto SEATI-190, da Polícia Militar de Goiás, propõe a integração dos atendimentos emergenciais sob um único sistema, padronizando fluxos, otimizando recursos humanos e ampliando a agilidade no atendimento ao cidadão. Tecnologias como AML (*Advanced Mobile Location*), PABX digital com protocolo SIP e firewalls inteligentes WSBC representam avanços significativos na gestão de comunicações críticas. Essa integração, portanto, transcende o aspecto técnico e assume caráter estratégico, consolidando um novo modelo de governança da informação e interoperabilidade em segurança pública, voltado à eficiência, segurança e transparência administrativa.

A proposta de integração estadual para o Sistema Estadual de Atendimento e Transmissão Integrada (SEATI-190) requer uma arquitetura tecnológica moderna, de alta disponibilidade e segurança, adequada a ambientes de missão crítica. Essa arquitetura deve permitir a interoperabilidade entre diferentes instituições, assegurando a continuidade do serviço mesmo em condições adversas.

Quadro 1 – Arquitetura tecnológica para interoperabilidade

Componente tecnológico	Descrição e funcionalidade principal	Benefícios para o atendimento integrado
PABX Digital e Protocolo SIP	Espinha dorsal tecnológica para o gerenciamento unificado de múltiplos canais de comunicação (voz, vídeo, dados). O protocolo SIP estabelece um padrão aberto para integração entre sistemas.	Proporciona escalabilidade, flexibilidade, padronização das comunicações e permite implementar criptografia para autenticação e privacidade.
WSBC (Web Session Border Controller)	Atua como firewall inteligente e especializado para comunicações IP, essencial em ambientes de integração com múltiplas instituições.	Garante segurança, criptografia ponta a ponta e Qualidade de Serviço (QoS) nas chamadas de emergência.
AML (Advanced Mobile Location)	Tecnologia que permite identificar automaticamente a localização aproximada de quem liga para as centrais de emergência.	Aumenta a precisão e a rapidez na localização, reduzindo o tempo de resposta e elevando a eficiência operacional.
KYC (Know Your Customer) Adaptado à Segurança Pública	Sistema automatizado de identificação e validação de chamadores, aplicando técnicas de reconhecimento e cruzamento de dados.	Reduz o volume de trotes, qualifica o atendimento e aprimora a qualidade dos registros de ocorrência.

Fonte: Nunes (2022) adaptado pelo autor (2025).

A adoção dessa infraestrutura tecnológica representa um avanço estratégico para a gestão integrada das comunicações de emergência. A combinação entre protocolos seguros, inteligência

operacional e integração de dados em tempo real fortalece a capacidade institucional de resposta e o nível de confiabilidade das informações. Dessa forma, o modelo a ser proposto contribui para a construção de um sistema mais ágil, transparente e interoperável, alinhado às melhores práticas nacionais e internacionais de segurança pública.

3. METODOLOGIA

A pesquisa adota um enfoque dedutivo e uma abordagem mista (quanti-qualitativa), com predominância descritiva, por considerar que é necessário tanto descrever o fenômeno (estrutura e funcionamento dos serviços 190) quanto explicar relações entre variáveis organizacionais e tecnológicas. Essa escolha se fundamenta em Marconi e Lakatos (2006), que salientam a adequação do método dedutivo quando se parte de proposições teóricas para testar sua aplicabilidade em contextos empíricos, e em Gil (2008), para quem a pesquisa descritiva é indicada para identificar características e relações em fenômenos sociais sem manipulação experimental das variáveis.

Quanto ao procedimento, a investigação articula análise documental, revisão bibliográfica e pesquisa de campo. A análise documental abrange legislações, portarias, relatórios institucionais e contratos de prestação de serviço, conforme recomendado por Vergara (2009) para o levantamento sistemático do estado da arte e do arcabouço normativo. A revisão bibliográfica apoiou a construção do referencial teórico sobre governança, interoperabilidade e gestão da qualidade em serviços públicos, oferecendo os parâmetros conceituais para interpretação dos dados empíricos.

A coleta de dados empíricos foi realizada por meio de um questionário estruturado aplicado a operadores e gestores dos COPOMs de diferentes Comandos Regionais, complementado por um relatório extraído do COPOM do 1º e 2º CRPM sobre o quantitativo de ligações recebidas e atendidas (Anexo 1). A escolha do questionário e de medidas objetivas justifica-se pela necessidade de mensurar aspectos operacionais (frequência de atendimento, ligações não atendidas, vínculos funcionais), enquanto entrevistas semiestruturadas foram empregadas pontualmente para captar percepções e experiências — estratégia coerente com a proposta de integração quanti-qualitativa descrita por Marconi & Lakatos (1991) e Gil (2008).

A análise dos dados combina estatística descritiva (frequências, médias e tabelas) para os dados quantitativos e análise de conteúdo para os relatos qualitativos, seguindo orientações

metodológicas clássicas (Triviños, 1987). Obteve-se 38 respostas válidas do questionário elaborado no *Google Forms*, o qual foi encaminhado via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para os Comandos Regionais da Polícia Militar com orientações para que fosse respondido pelos servidores das centrais de teleatendimento 190 e despacho de atendimentos policiais. O questionário foi aplicado entre o período de 09 de agosto de 2025 a 22 de setembro de 2025, sendo que as respostas foram tratadas com procedimentos de organização e triangulação entre fontes documentais e depoimentos, buscando assegurar coerência e robustez interpretativa. Procedimentos de validação da coleta — pré-teste do instrumento, garantia de anonimato e consentimento informado — foram adotados para aumentar a confiabilidade e atender às exigências éticas da pesquisa documental e de campo.

Por fim, os achados serão apresentados em forma de quadros, gráficos e fluxogramas que sustentem a proposta técnica do SEATI-190, incluindo a arquitetura tecnológica, protocolos de segurança e métricas de desempenho. A seção de resultados e discussão fará a interlocução entre evidências empíricas e o referencial teórico, permitindo identificar lacunas, custos de transição e fatores críticos de sucesso para a unificação do atendimento emergencial no Estado de Goiás. As limitações metodológicas (amostra não probabilística e abrangência geográfica restrita) são reconhecidas e consideradas ao propor recomendações e desdobramentos para pesquisas futuras (Gil, 2008; Marconi & Lakatos, 2006).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados revelou um cenário de significativa heterogeneidade e a presença de fragilidades operacionais que impactam diretamente a qualidade do serviço 190. A ausência de padronização entre os Centros de Operações Policiais Militares (COPOMs) evidencia limitações estruturais e tecnológicas que comprometem a eficiência do atendimento emergencial. Esses resultados reforçam a necessidade de adoção de um modelo integrado de atendimento, conforme preconizado por Abrucio (2017) e Bresser-Pereira (1998), para alcançar eficiência administrativa e coordenação interinstitucional.

4.1. Distribuição geográfica da amostra

A pesquisa obteve respostas de 21 diferentes Comandos Regionais de Polícia Militar (CRPMs), abrangendo diversas cidades, com destaque para Goiânia (cinco respostas). Essa distribuição indica que, embora a amostra seja relativamente diversificada, há uma maior representatividade das regiões metropolitanas, onde a demanda operacional tende a ser mais intensa. Conforme Chiavenato (2014), a representatividade amostral nas regiões de maior fluxo operacional é crucial para o diagnóstico da eficiência de sistemas de atendimento emergencial.

Figura 1 – Distribuição da amostra por CRPM



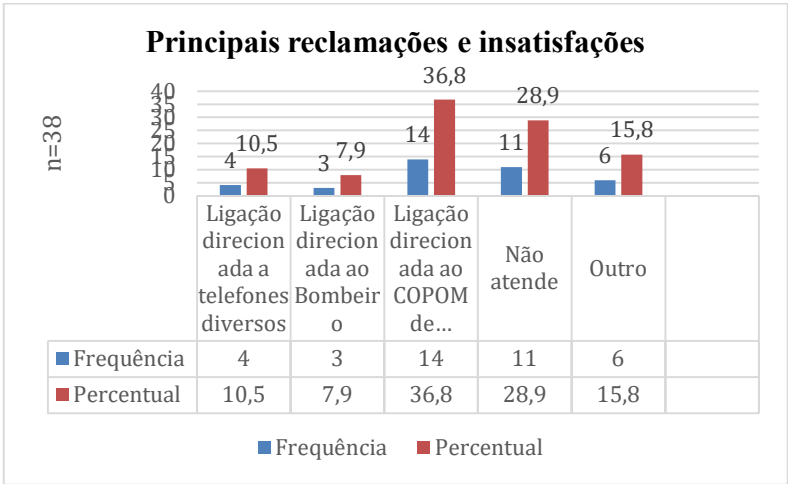
Fonte: Site da PMGO (2025).

4.2. Principais reclamações e insatisfações

As principais reclamações relatadas pelos atendentes referem-se às falhas no direcionamento das chamadas (36,8%) e à ocorrência de ligações não atendidas (28,9%). Esses problemas, somados a registros de chamadas encaminhadas ao Corpo de Bombeiros (7,9%) e para telefones aleatórios (10,5%), refletem deficiências estruturais relacionadas à interoperabilidade dos sistemas de telefonia e à ausência de padronização entre os COPOMs. Tal cenário compromete o tempo de resposta, considerado por Carneiro e Gonçalves (2024) como um dos indicadores mais críticos da eficiência operacional em serviços emergenciais. Os dados

reforçam que a inconsistência no fluxo das chamadas é percebida pelos operadores como um obstáculo constante para a prestação de um serviço eficaz à população.

Gráfico 1: Principais reclamações mencionadas pelos respondentes.



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2025).

Quando analisadas as respostas abertas, observa-se que 71,1% dos relatos adicionais reforçam a recorrência de um mesmo problema: ligações encaminhadas incorretamente ao COPOM de outra cidade. Esse dado amplia significativamente a magnitude do problema, demonstrando que o redirecionamento equivocado não é pontual, mas um padrão estrutural que afeta a rotina operacional. Outras queixas incluem o recebimento de chamadas oriundas de localidades fora da jurisdição, como Anicuns e Americano do Brasil, além de ligações de outros estados, especialmente em áreas de divisa. Situações como essas evidenciam falhas de configuração das centrais telefônicas, ausência de geolocalização ativa e limitações do PABX analógico, que deveria ser substituído por sistemas baseados em SIP e WebRTC, capazes de corrigir automaticamente o roteamento.

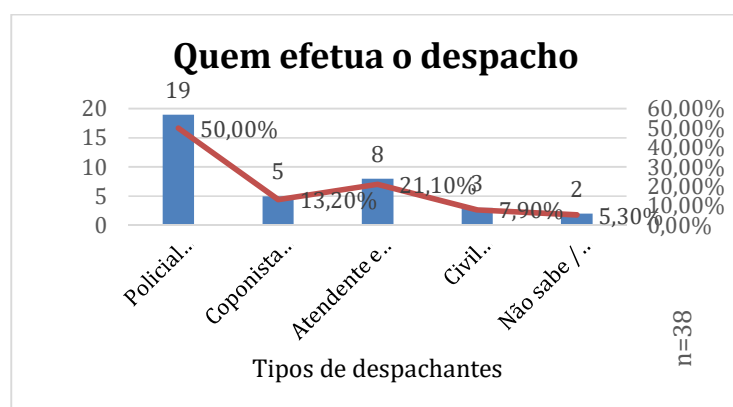
Além disso, surgiram reclamações relacionadas a problemas de funcionamento do próprio número 190, como chamadas que “não completam”, instabilidade na linha e perda momentânea de sinal, o que afeta a confiabilidade do serviço. Outros operadores mencionaram questões organizacionais, como “excesso de tarefas” e atendimento realizado por civis sem formação técnica adequada, o que reforça o impacto negativo da falta de padronização de pessoal nos COPOMs. Também chamou atenção o desvio de demandas para órgãos que não pertencem à estrutura policial, como Secretaria de Meio Ambiente (SEMAC) — geralmente para denúncias de

som alto — indicando que a população utiliza o 190 para demandas não emergenciais, o que agrava a sobrecarga das centrais. Esses achados revelam que os problemas percebidos pelos atendentes extrapolam questões técnicas, atingindo também dimensões organizacionais e de comunicação institucional.

4.3. Concentração de funções (atendimento e despacho)

A pesquisa revelou que, em 63,2% dos COPOMs analisados, o atendente também realiza o despacho das viaturas. Essa sobreposição de funções, embora operacionalmente viável em unidades pequenas, representa uma sobrecarga funcional e um risco de redução da qualidade no atendimento. Segundo Motta (2001), a divisão clara de responsabilidades é um dos pilares da eficiência organizacional, e sua ausência tende a gerar fadiga, perda de foco e erros de priorização durante o atendimento.

Gráfico 2: Acumulo de funções: despachante e atendente.



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2025).

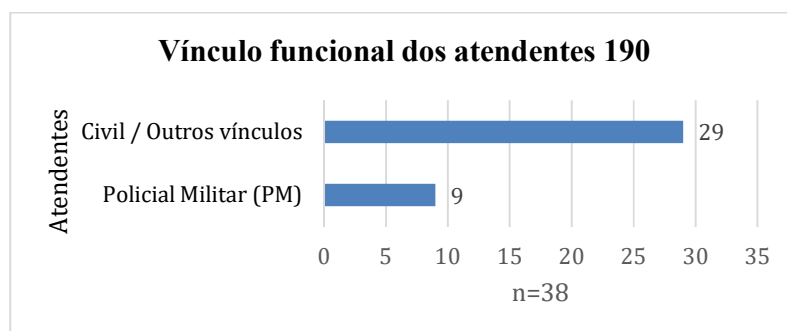
Em momentos de pico de demanda, essa estrutura híbrida torna-se especialmente vulnerável, comprometendo a rapidez das decisões e a capacidade de resposta da corporação.

4.4. Vínculo funcional dos atendentes e despachantes

Os dados indicam grande diversidade nos vínculos funcionais das equipes de atendimento. Parte dos COPOMs conta com servidores civis contratados pela prefeitura, colaboradores da ADFEGO ou cedidos de outros órgãos, enquanto outros mantêm policiais militares da ativa ou

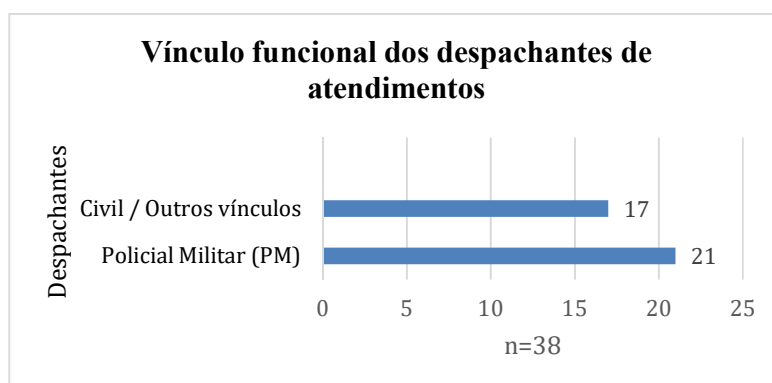
efetivos da PMGO. Essa heterogeneidade de vínculos reflete a ausência de padronização institucional e dificulta a formação técnica unificada.

Gráfico 3: Vínculo funcional dos atendentes



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2025).

Gráfico 4: Vínculo funcional dos despachantes



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2025).

Entre os despachantes, predomina o vínculo militar — o que é coerente com a natureza da função —, porém também foram identificados casos de atuação conjunta com civis ou substituições ocasionais. Tal diversidade contraria os princípios de profissionalização e especialização recomendados pela literatura de gestão pública, como defendem Bresser-Pereira (1998) e Abrucio (2017), segundo os quais a uniformidade funcional é condição para eficiência e *accountability* administrativa.

4.5. Indicadores de desempenho (ligações recebidas, não atendidas e linhas disponíveis)

A análise dos indicadores de desempenho revelou fragilidades significativas na coleta, registro e monitoramento dos dados nos COPOMs do interior do estado. A maior parte dos respondentes informou não possuir relatórios ou ferramentas capazes de mensurar o volume de ligações recebidas, o número de chamadas não atendidas e demais métricas essenciais ao monitoramento do serviço. Essa ausência de controle estatístico padronizado impede a construção de indicadores estratégicos, fragilizando o planejamento e dificultando a implementação de melhorias sistematizadas. Conforme ressaltado por Carneiro e Gonçalves (2024), sistemas de emergência só atingem eficiência quando operam com métricas claras, padronizadas e continuamente monitoradas — condição que ainda não se verifica na realidade dos COPOMs goianos.

Para fins de referência e comparação, utilizou-se o relatório oficial do COPOM que atende as regiões do 1º CRPM (Goiânia) e do 2º CRPM (Aparecida de Goiânia e municípios adjacentes). Trata-se da maior área urbana do estado, com alto volume populacional e maior densidade operacional, razão pela qual seus indicadores não podem ser generalizados para os demais Comandos Regionais, que possuem perfis demográficos e estruturais muito distintos. Ainda assim, os dados servem como parâmetro mínimo para demonstrar a necessidade de padronização, integrando um modelo de centralização capaz de reduzir discrepâncias regionais.

Tabela 1 – Indicadores consolidados de ligações recebidas no 1º e 2º CRPM (junho–novembro/2025)

Indicador	Resultado	Observações
Total de ligações no período	296.135	Maior fluxo do estado; concentra demanda metropolitana
Média mensal de ligações	49.355	Meses com maior volume: setembro e outubro
Média diária (dias úteis)	1.650 a 1.850	Comportamento estável nos dias de semana
Dias com maior volume	Domingo e sábado	Acima de 2.350 ligações/dia
Horário de maior demanda	12h00–23h59 (63%)	Picos entre 17h e 21h
Horário de menor demanda	00h00–05h59 (15%)	Queda progressiva após 00h00

Fonte: Elaboração própria a partir do relatório COPOM – 1º e 2º CRPM do Anexo 1(2025).

A análise desses dados evidencia que a maior pressão operacional ocorre entre 12h e 23h59, concentrando 63% de todas as ligações recebidas. Esses padrões reforçam a necessidade de dimensionamento adequado do efetivo, sobretudo nos horários de pico, e justificam a adoção de um modelo centralizado que equalize recursos, evitando que unidades menores enfrentem sobrecarga operacional. Além disso, a falta de relatórios equivalentes nas demais regionais

demonstra um cenário de desigualdade informacional, caracterizado por ausência de sistemas de registro, falhas nos bancos de dados locais e inexistência de integração entre plataformas de atendimento — exatamente as falhas estruturais que motivam a proposta do SEATI-190.

Esses resultados, somados às médias estimadas a partir do questionário (9.252 ligações/ano e 295 ligações não atendidas/ano nos COPOMs do interior), mostram que a realidade estadual é marcada por fragmentação operacional e ausência de métricas confiáveis. Essa falta de padronização corrobora a necessidade de implantação de um Sistema Estadual de Atendimento Telefônico Integrado (SEATI-190), capaz de unificar registros, fluxos e plataformas, corrigindo discrepâncias e garantindo maior confiabilidade informacional em todo o território goiano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo analisar a viabilidade de implantação de um Sistema Estadual de Atendimento Telefônico Integrado (SEATI-190) no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás, à luz de referenciais de gestão pública, interoperabilidade tecnológica e governança organizacional, bem como identificar fragilidades do modelo atual e propor caminhos estruturantes para a melhoria do serviço. Os objetivos específicos – mapear as principais reclamações dos operadores, identificar gargalos tecnológicos, examinar modelos consolidados de outros estados e sugerir uma proposta de intervenção – foram observados pela combinação de pesquisa bibliográfica e estudo de campo, conforme orientam Gil (2008), Marconi e Lakatos (2017) e Triviños (1987) em relação ao uso articulado de métodos qualitativos e descritivos.

Os resultados empíricos demonstraram que o modelo descentralizado atualmente vigente apresenta limitações significativas, sobretudo no que diz respeito ao encaminhamento incorreto de chamadas, à ausência de interoperabilidade entre centrais, à sobreposição de funções entre atendentes e despachantes e à inexistência de protocolos unificados. A análise dos questionários revelou que grande parte das insatisfações está relacionada a falhas de roteamento e fragmentação tecnológica, reforçando a percepção dos operadores de que o sistema 190 carece de padronização, integração e suporte técnico adequado. Esses achados confirmam o que a literatura em gestão pública já antecipava: a eficiência, a accountability e a qualidade do serviço público dependem de estruturas coordenadas, processos claros e modelos gerenciais orientados a resultados.

A comparação com as experiências exitosas de Minas Gerais, Ceará e Paraná evidenciou que a centralização do atendimento telefônico emergencial e o uso de padrões tecnológicos interoperáveis – como SIP, WebRTC e centrais unificadas – resultam em melhor desempenho, redução de tempo-resposta, otimização de recursos humanos e maior confiabilidade das informações. Nesse contexto, a proposta de criação do Sistema Estadual de Atendimento Telefônico Integrado (SEATI-190), detalhada no Apêndice A, mostra-se uma solução aderente às diretrizes do Sistema Único de Segurança Pública (Lei nº 13.675/2018) e da Política Nacional de Segurança da Informação, além de alinhada com princípios de governança e modernização administrativa.

No plano metodológico, reconhece-se que a pesquisa apresenta limitações inerentes ao uso de amostra não probabilística e ao número de respondentes, ainda que representativos de diferentes realidades operacionais. A dependência de autorrelato também impõe restrições à mensuração objetiva de indicadores operacionais, tais como tempo médio de atendimento, taxa de abandono de chamadas, volume de trotes e distribuição das demandas por região. A ausência de registros sistematizados por parte de algumas unidades também reduziu a precisão comparativa entre COPOMs. Ainda assim, os dados coletados permitiram a construção de um diagnóstico consistente da situação atual e forneceram evidências suficientes para fundamentar a proposta de intervenção.

Considerando esses resultados, o estudo conclui que a implantação de um modelo integrado de atendimento, tal como o SEATI-190, constitui não somente uma alternativa tecnicamente viável, mas necessária para enfrentar os desafios estruturais diagnosticados. A proposta apresentada no **Apêndice A** detalha um plano de implementação dividido em fases, incluindo padronização normativa, auditoria da infraestrutura, criação de um Centro Estadual de Operações Integradas (CEOI), integração progressiva dos COPOMs e capacitação continuada dos operadores. Tal intervenção possibilita à Polícia Militar do Estado de Goiás avançar na direção de um sistema mais moderno, eficiente e alinhado às exigências contemporâneas de gestão pública.

Para pesquisas futuras, recomenda-se o aprofundamento em eixos complementares que não puderam ser explorados com maior amplitude: (a) análise de impacto orçamentário e financeiro da integração; (b) estudos comparativos sobre governança colaborativa entre PMGO, CBMGO, SPTC e demais órgãos do SUSP; (c) avaliação da percepção dos usuários-cidadãos; (d) testes experimentais de indicadores após a implantação do SEATI-190; e (e) análises de outras metodologias de dimensionamento e gestão de centrais de emergência. Esses caminhos podem

ampliar a robustez do conhecimento e contribuir para políticas públicas contínuas de melhoria do atendimento emergencial no estado.

Em síntese, os resultados confirmam que a centralização e integração do atendimento telefônico emergencial não apenas aprimoram os fluxos de comunicação e a eficiência operacional, mas também fortalecem a confiança da população nas instituições de segurança pública. Assim, a implantação gradual do SEATI-190 representa um passo decisivo para a modernização do serviço 190 em Goiás, garantindo maior qualidade, rapidez e segurança na resposta ao cidadão.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. *Governança e coordenação no setor público: avanços e desafios em um país federativo*. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 5, p. 947–967, set./out. 2017.

BRASIL. Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018. Institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP); dispõe sobre a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 12 jun. 2018.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **A reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1998.

CARNEIRO, Rafael; GONÇALVES, Juliano. **Gestão e desempenho no atendimento emergencial: uma análise dos indicadores do COPOM-GO**. Goiânia: PMGO, 2024.

CEARÁ. Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social. **Central Integrada de Operações de Segurança – CIOPS**. Fortaleza: SSPDS, 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

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

MINAS GERAIS. CICOM – Centro Integrado de Comunicações. **Informações Institucionais**. Belo Horizonte: PMMG, s.d.

MOTTA, Paulo Roberto. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 12. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

NUNES, C. F. O. **Framework da Governança Multinível do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) – Brasil**. Tese (Doutorado em Administração Pública) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reforma da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 2, p. 347–369, 2010.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

|

APÊNDICE A
PROPOSTA DE INTERVENÇÃO
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO INTEGRADO – SEATI-190

1. OBJETIVO

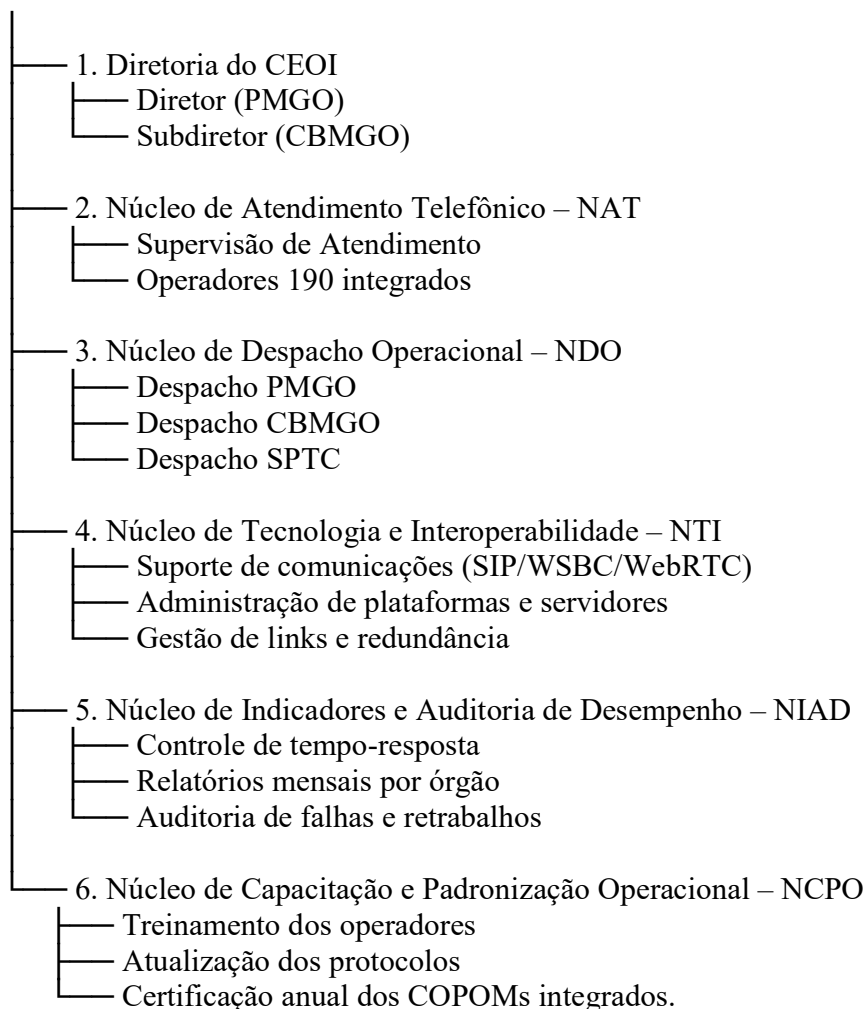
Implantar, em 2026, um Sistema Estadual de Atendimento Telefônico Integrado – SEATI-190, centralizando o atendimento das chamadas de emergência da Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar e Polícia Técnico-Científica em um Centro Estadual de Operações Integradas (CEOI), garantindo padronização, redução de falhas, melhoria do tempo-resposta e eficiência na distribuição de recursos operacionais. A proposta segue como referência os modelos implantados em Minas Gerais e Ceará.

2. ÓRGÃOS ENVOLVIDOS

1. Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO)
 - Coordenação geral do atendimento 190
 - Operação do CEOI
 - Gestão de atendimento e despacho policial
 - Integração técnica e operacional com as regionais
2. Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO)
 - Integração das ocorrências de incêndio, salvamento, busca e resgate
 - Padronização de protocolos de triagem e despacho
 - Compartilhamento de recursos tecnológicos e de comunicação
3. Polícia Técnico-Científica (SPTC-GO)
 - Integração do fluxo de acionamento das perícias
 - Apoio à padronização dos eventos que demandem perícia, conforme o SAMUCO (Solução de Atendimento Multiorganizacional de Ocorrências)
 - Interface digital com o CEOI para acionamento de equipes
4. Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás (SSP-GO)
 - Instância de governança e normatização
 - Publicação das portarias e criação do Comitê Estadual de Integração do Atendimento 190
5. Superintendência de Tecnologia e Inovação (Governo de Goiás)
 - Integração de dados e infraestrutura digital
 - Suporte à implantação do protocolo SIP e WebRTC
 - Manutenção de links, servidores e nuvem institucional.

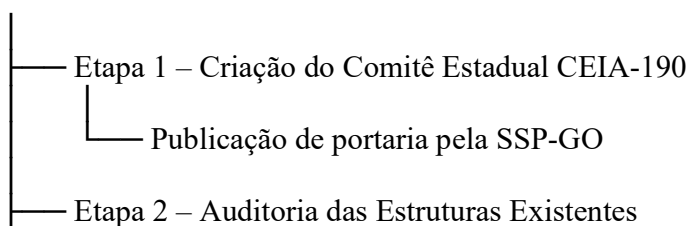
3. ORGANOGRAMA

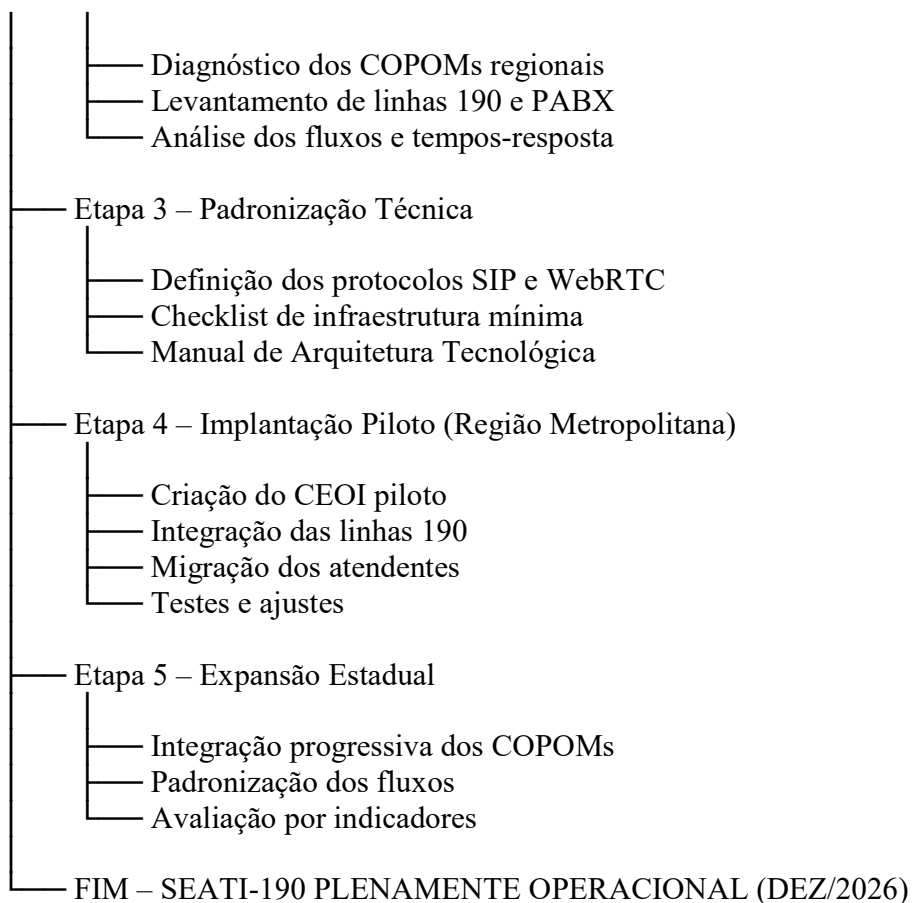
Centro Estadual de Operações Integradas – CEOI



4. FLUXOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DO SEATI-190 (2026)

INÍCIO DA PROPOSTA





5. CRONOGRAMA DETALHADO DE IMPLANTAÇÃO (2026)

Período total: julho a dezembro de 2026 (6 meses)

Modelo inspirado no SEATI-MG.

FASE 1 – Preparatória (julho e agosto de 2026)

Ação	Data Início	Data Fim	Responsáveis
Criação do Comitê CEIA-190	01/07/2026	10/07/2026	SSP / PMGO
Auditoria técnica nos COPOMs	05/07/2026	15/08/2026	NTI
Mapeamento dos fluxos de atendimento	10/07/2026	20/08/2026	NCPO
Definição dos padrões tecnológicos (SIP/WebRTC)	15/07/2026	30/08/2026	NTI
Elaboração do Manual Operacional SEATI-190	20/07/2026	30/08/2026	CEIA-190

Marco da fase:

Entrega do Documento Guia SEATI-190 (31/08/2026)

FASE 2 – Implantação Piloto (setembro e outubro de 2026)

Ação	Início	Fim	Responsáveis
Implantação do CEOI piloto (RMG)	01/09/2026	10/10/2026	PMGO/SSP
Interconexão telefônica (190 unificado)	05/09/2026	05/10/2026	NTI
Migração dos atendentes PMGO/CBMGO/SPTC	10/09/2026	20/10/2026	NAT/NDO
Capacitação dos operadores	15/09/2026	25/10/2026	NCPO
Ajustes e correções do sistema	20/09/2026	30/10/2026	NIAD

Marco da fase:

Relatório de Avaliação do Piloto – 31/10/2026

FASE 3 – Expansão Estadual (novembro e dezembro de 2026)

Ação	Início	Fim	Responsáveis
Integração dos COPOMs do interior	01/11/2026	10/12/2026	CEOI
Unificação das linhas 190	01/11/2026	15/12/2026	NTI
Padronização e consolidação dos fluxos	05/11/2026	15/12/2026	NCPO
Implementação dos painéis de indicadores	10/11/2026	20/12/2026	NIAD
Certificação dos COPOMs integrados	01/12/2026	22/12/2026	CEIA-190

Marco Final:

SEATI-190 totalmente operacional – 22/12/2026

APÊNDICE B

RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO

1.A qual Comando Regional pertence o COPOM?

		Frequência	Percentual
	10° CRPM	2	5,3
	11° CRPM	1	2,6
	12° CRPM	2	5,3
	14° CRPM	1	2,6
	15° CRPM	1	2,6
	16° CRPM	4	10,5
	17° CRPM	3	7,9
	18° CRPM	1	2,6
	19° CRPM	2	5,3
	1° CRPM	4	10,5
	20° CRPM	2	5,3
	21° CRPM	2	5,3
	3° CRPM	1	2,6
	4° CRPM	3	7,9
	5° CRPM	1	2,6
	6° CRPM	2	5,3
	7° CRPM	1	2,6
	8° CRPM	3	7,9
	9° CRPM	1	2,6
	CME	1	2,6
	Total	38	100,0

2.A qual unidade o COPOM está vinculado?

		Frequência	Percentual
Valid	05° CRPM	1	2,6
	1 BPTUR	1	2,6
	1 CRPM/CPC	1	2,6
	1° CIPM	1	2,6

	1° CRPM/CPC	1	2,6
	1ºBPM	1	2,6
	11 CIPM	1	2,6
	12° CRPM	1	2,6
	12ºBPM	1	2,6
	13ª CIPM	1	2,6
	13ªCIPM/10ºCRPM	1	2,6
	15,	1	2,6
	16 bpm	1	2,6
	17 crpm	1	2,6
	17ºCRPM	1	2,6
	17º BPM, 35ª CIPM e 52º BPM	1	2,6
	1º CRPM	1	2,6
	21ª CIPM	1	2,6
	23ªCIPM	1	2,6
	28º BPM, 04º BPM, 31ª CIPM	1	2,6
	29 BPM	1	2,6
	2º CIICC (antigo COPOM) no 9º CRPM	1	2,6
	3º Cia	1	2,6
	32º BPM	1	2,6
	36º BPM	1	2,6
	40 BPM	1	2,6
	47 BPM	1	2,6
	48º BPM	1	2,6
	49º BPM	1	2,6
	50º BPM	1	2,6
	53º BPM	1	2,6
	54BPM	1	2,6
	55º BPM	2	5,3

3.A qual unidade o COPOM está vinculado?

		Frequência	Percentual
Valid	6º CRPM	1	2,6
	7º CRPM	1	2,6
	Batalhão de ROTAM	1	2,6
	CME	1	2,6

	Total	38	100,0
--	-------	----	-------

4.Em qual cidade o COPOM está sediado?

		Frequência	Percentual
Valid	Águas lindas	1	2,6
	Aguas Lindas de Goiás	1	2,6
	Águas Lindas de Goiás	1	2,6
	ANÁPOLIS	1	2,6
	ANICUNS	1	2,6
	Aragarças	1	2,6
	Caldas novas	1	2,6
	Catalão	1	2,6
	CRIXÁS	1	2,6
	Formosa	1	2,6
	Goiânia	4	10,5
	GOIÂNIA	1	2,6
	GOIANIRA	1	2,6
	Goiás	1	2,6
	GOIATUBA	1	2,6
	Guapó	1	2,6
	INDIARA	1	2,6
	Inhumas-go	1	2,6
	IPORÁ	1	2,6
	ITAPACI	1	2,6
	ITUMBIARA	1	2,6
	Jaragua	1	2,6
	Jataí	1	2,6
	JUSSARA	1	2,6
	LUZIÂNIA	1	2,6
	Minaçu	1	2,6
	Morrinhos	1	2,6
	MOZARLANDIA	1	2,6
	Mozarlândia	1	2,6
	Niquelândia	1	2,6
	PORANGATU	1	2,6
	Quirinópolis	1	2,6
	SANTA HELENA DE GOIÁS	1	2,6

	São Luís de Montes Belos-GO	1	2,6
--	-----------------------------	---	-----

Em qual cidade o COPOM está sediado?

		Frequência	Percentual
	Trindade	1	2,6
	Total	38	100,0

5. Qual a maior reclamação e insatisfação com relação ao COPOM 190?

Reclamações e insatisfações	Frequência	Percentual
Ligação direcionada a telefones diversos	4	10,5
Ligação direcionada ao Bombeiro	3	7,9
Ligação direcionada ao COPOM de outra cidade	14	36,8
Não atende	11	28,9
Outro	6	15,8

6. Se marcou outro na pergunta anterior, favor descrever qual a reclamação.

Outras reclamações	Frequência	Percentual
Ligação direcionada ao COPOM de outra cidade	27	71,1
Aqui o 190 não funciona divisa de estado	1	2,6
Atendimento feito por civis.	1	2,6
Excesso de tarefas	1	2,6
Ligação direcionada ao COPOM de outra cidade, do bombeiro e do SAMU	1	2,6
Ligação direcionada ao COPOM de outra cidade, trote em geral. Ligação direcionada ao Bombeiro	1	2,6
Ligações de outras regiões caindo aqui.	1	2,6
Ligações de outros lugares que cai no COPOM	1	2,6

Na questão de som alto, quando é direcionada para a Secretaria de Meio Ambiente de Catalão (SEMAC)	1	2,6
O telefone 190 pertence à área do 7º CRPM porém chegam muitas ligações da região de Anicuns e Americano do Brasil.	1	2,6
Por vezes não chama, não completa	1	2,6
Qualidade da ligação	1	2,6

7.Qual a quantidade de linhas máscara 190?

	Frequência	Percentual
	2	5,3
01	4	10,5
02	1	2,6
03	2	5,3
07	1	2,6
1,	10	26,3
2,	4	10,5
20,	1	2,6
25,	1	2,6
3,	1	2,6
4,	3	7,9
6,	2	5,3
Não sei	1	2,6
NÃO SEI	1	2,6
não sei informar	1	2,6
Não sei.	1	2,6
Nenhuma	1	2,6
O Copom da 1º CIPM atende 4 linhas (além do distrito de Guapó, Posselândia).	1	2,6
Total	38	100,0

8.Qual a vinculo funcional de atendentes?

Categoria	Quantidade
Policial Militar (PM)	9
Civil / Outros vínculos	29
Total	38

11.Qual o vínculo funcional dos despachantes?

Categoria	Quantidade
Policial Militar (PM)	20
Civil / Outros vínculos	17

12.Quem efetua o despacho?

Categoria consolidada	Frequência	Percentual
Policial Militar (PM) — qualquer graduação	19	50,0%
Coponista (quando designado como função específica)	5	13,2%
Atendente e despachante são a mesma pessoa	8	21,1%
Civil (ADFEGO / Prefeitura)	3	7,9%
Não sabe / não respondeu	2	5,3%
Total	38	100%

13. O atendimento e o despacho é feito por uma única pessoa?

		Frequência	Percentual
	Não	14	36,8
	Sim	24	63,2
	Total	38	100,0

14.Qual a quantidade de ligações recebidas anualmente?

Valor informado	Observação
1.000	coerente
2.900	coerente
2.000 a 2.500	média = 2.250
6.000	coerente
10 ligações/dia $\approx$ 3.650/ano	diário $\rightarrow$ convertido
10.950	coerente

Valor informado	Observação
11.000 (aprox.)	coerente
12.775	coerente
4.000	coerente
38.000	coerente

✦ Média de ligações recebidas (após limpeza)

Soma = 92.525

Quantidade = 10

MÉDIA FINAL: 9.252 ligações/ano

15.Qual a quantidade de ligações não atendidas anualmente?

Valor informado	Observação
15	coerente
70 a 90 → média 80	coerente
100	(2 respostas)
150	coerente
1%	interpretável (ver abaixo)
1.825	coerente
10.000	incoerente mas numérico
0	coerente

✓ ☐ Como tratar “1%”?

Para calcular a média, é possível:

Opção A (mais conservadora): excluir por depender do total.

Opção B: estimar sobre a média de ligações anuais (9.252) → 1% = 92.

Usarei opção mais técnica: estimar com base no total médio.

Valores usados no cálculo

15

80

100

100

150

92 (estimativa de 1%)

1.825
0

! Excluído: 10.000 por ser completamente destoante e provavelmente erro de digitação.

Conjunto final

15, 80, 100, 100, 150, 92, 1.825, 0

Soma = 2.362

N = 8

★ → □ MÉDIA FINAL DE LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS: 295 ligações/ano

🔍 4. TAXA MÉDIA DE NÃO ATENDIMENTO (para relatório)

Com:

- 9.252 ligações recebidas/ano,
- 295 não atendidas/ano,

Temos:

✦ Taxa média de não atendimento $\approx 3,18\%$

Indicador	Resultado
Média anual de ligações recebidas	9.252 ligações/ano
Média anual de ligações não atendidas	295 ligações/ano
Taxa média de não atendimento	3,18%

17. Quais os meios de contato disponíveis atualmente para o acionamento do COPOM?

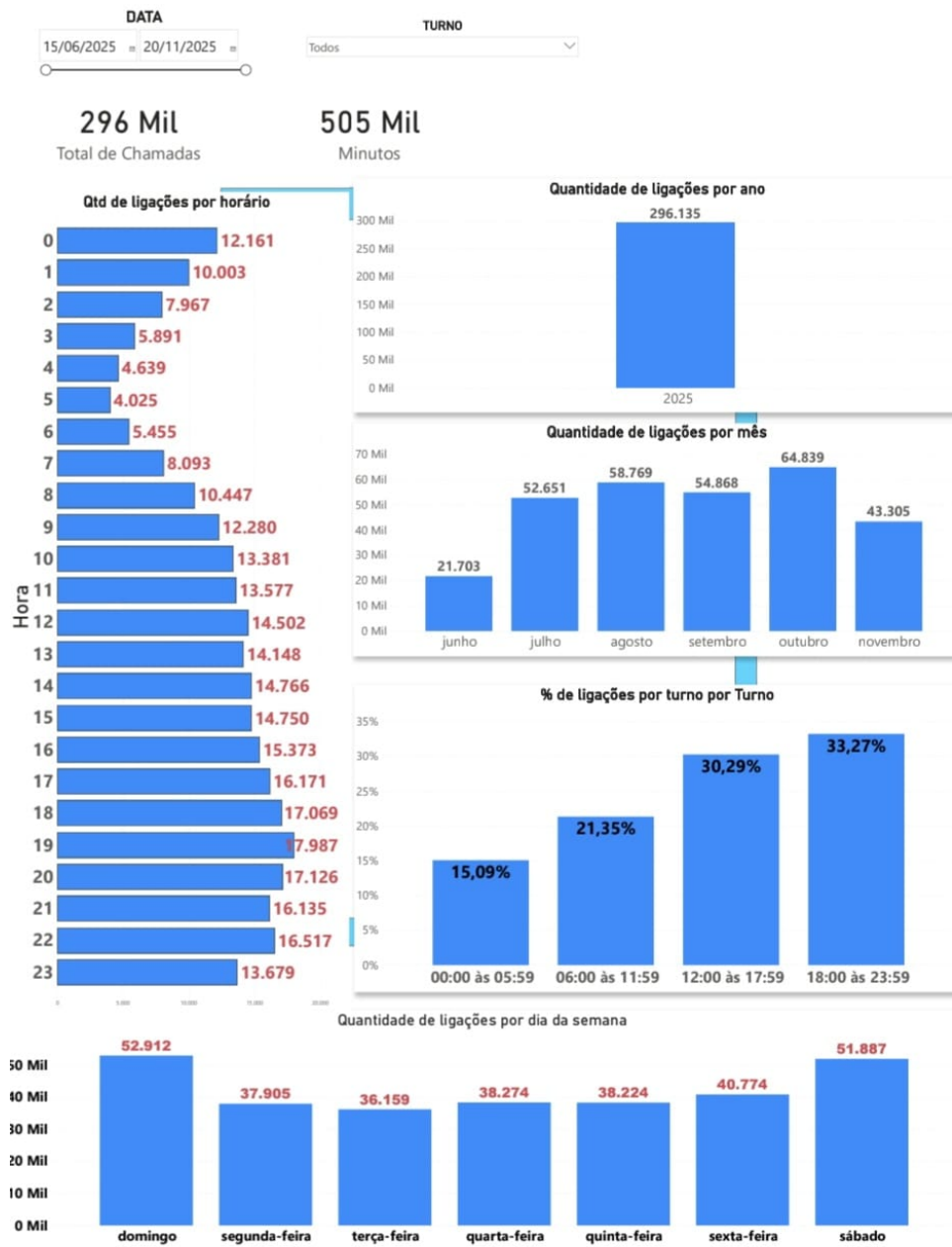
		Frequência	Percentual
Valid	Celular Funcional	5	13,2
	Telefone Fixo	15	39,5
	Todos os anteriores	16	42,1
	WhatsApp Institucional	2	5,3
	Total	38	100,0

ANEXO 1



RELATÓRIO TOTAL DE LIGAÇÕES

CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÂNIA





RELATÓRIO MÉDIO DE LIGAÇÕES

CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DE GOIÂNIA



Selecione o Período

15/06/2025 a 20/11/2025

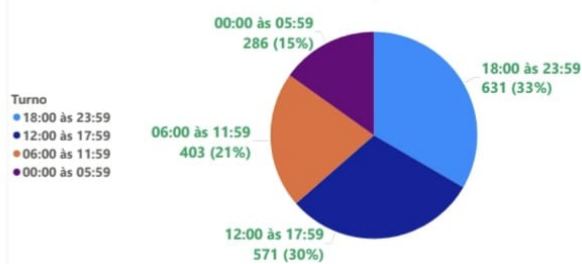
Duração média das chamadas
(em segundos)

102

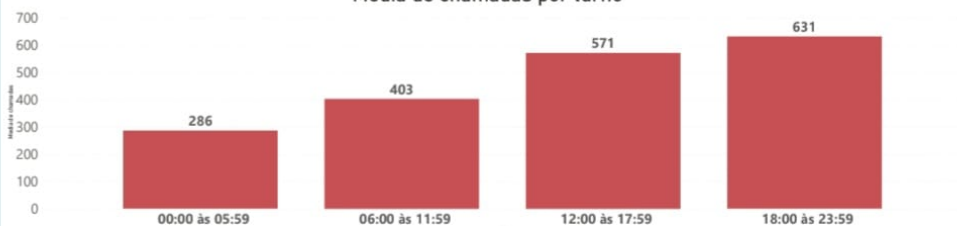
Quantidade média de ligações
diárias

1.874

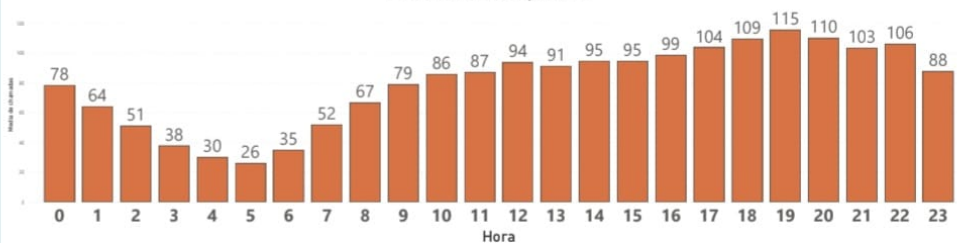
Média de chamadas por turno



Media de chamadas por turno



Média de chamadas por hora



Média de chamadas por dia da semana

