

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

AMILTON DOS SANTOS CARNEIRO

**CONECTIVIDADE DA OPERADORA TELEFÔNICA E O SERVIÇO DE
ATENDIMENTO 190 NO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO
ESTADO DE GOIÁS**

GOIÂNIA – GO

2025

AMILTON DOS SANTOS CARNEIRO

**CONECTIVIDADE DA OPERADORA TELEFÔNICA E O SERVIÇO DE
ATENDIMENTO 190 NO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO
ESTADO DE GOIÁS**

Projeto de Pesquisa apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública (CEGESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Elder Windson Taveira Gonçalves.

GOIÂNIA – GO

2025

CONECTIVIDADE DA OPERADORA TELEFÔNICA E O SERVIÇO DE ATENDIMENTO 190 NO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

CONNECTIVITY OF THE TELEPHONE OPERATOR AND THE 190 CUSTOMER SERVICE AT THE OPERATIONS CENTER OF THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS

Amilton dos Santos Carneiro^{1*}
Elder Windson Taveira Gonçalves^{2**}

Resumo: Conectividade da Operadora Telefônica e o serviço de atendimento 190 no Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM/PMGO). Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública (CEGESP) pela Secretária de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, Goiânia, 2025. O Projeto de pesquisa investiga conectividade, tridígito da operadora de telefonia e o seu impacto no serviço de atendimento nos anos de 2023 e 2024. O estudo foca em falhas técnicas, instabilidades climáticas e sistemas obsoletos que dificultam o acesso e afetam o tempo de resposta entre a solicitação de emergência e a chegada da equipe policial. A pesquisa propõe analisar a infraestrutura da operadora contratada, a eficiência dos sistemas digitais adotados e a satisfação da comunidade com o serviço. Busca comparar modelos de outros estados brasileiros para identificar melhorias, como a implementação de tecnologias digitais e aplicativos de emergência. Sendo os usuários especificamente, os Cidadãos da cidade de Goiânia, Aparecida de Goiânia, Hidrolândia, Senador Canedo, Bela Vista, Bonfinópolis, etc. Cidades que estão na região metropolitana desta Capital. A fundamentação teórica da pesquisa tem por base os elementos advindos da leitura prévia do tema, que permitiu delimitar este, bem como o problema da pesquisa. A metodologia combina análise quantitativa de dados como taxas de chamadas perdidas e revisão bibliográfica para propor soluções técnicas e operacionais.

PALAVRAS-CHAVE: Conectividade. Solicitação. Atendimento Policial. Tridígito.

Abstract: Connectivity of the Telephone Operator and the 190 service at the Operations Center of the Military Police of the State of Goiás (COPOM / PMGO). Specialization Course in Public Security Management (CEGESP) by the Secretary of Public Security of Goiás and the State University of Goiás, Goiânia, 2025. The research project investigates connectivity, tridigit of the telephone operator and its impact on the 190 service, in the years 2023 and 2024. The study focuses on technical failures, climatic instabilities and

^{1*} Bacharel em direito, Pós graduado em Penal e processo Penal e MBA em Negócios Administrativos. Capitão da Polícia Militar do Estado de Goiás. Especializando em Gerenciamento de Segurança Pública (SSP-GO/UEG) – amiltonnero70@gmail.com.

^{2**} MBA em Big Data e Inteligência na Gestão de Dados, Professor no Curso de Especialização em Segurança Pública (CEGESP) - Secretária de Segurança Pública de Goiás (SSPGO). Orientadora no Curso de Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) - Secretária de Segurança Pública de Goiás (SSPGO) – elder.windson@gmail.com.

obsolete systems that hinder access and affect the response time between the emergency request and the arrival of the police team. The research proposes to analyze the infrastructure of the contracted operator, the efficiency of the digital systems adopted and the community's satisfaction with the service. It seeks to compare models from other Brazilian states to identify improvements, such as the implementation of digital technologies and emergency applications. The users are specifically the Citizens of the cities of Goiânia, Aparecida de Goiânia, Hidrolândia, Senador Canedo, Bela Vista, Bonfinópolis, etc. Cities that are in the metropolitan region of this Capital. The theoretical basis of the research is based on elements arising from the topic, which allowed the delimitation of the topic, as well as the research problem. The Methodology combines quantitative analysis of data such as missed call rates and bibliographic review to propose technical and operational solutions.

Keywords: Connectivity; Request; Police Service; Tridigit.

INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento Emergencial 190 é um serviço de emergência brasileiro que fornece assistência imediata em situações de risco ou crise. E tem como objetivo principal garantir a segurança e o bem-estar da população brasileira, fornecendo resposta rápida e eficaz em situações de emergência. O presente artigo tem como foco a análise da conectividade da Operadora contratada e as demais as redes operadoras de telefonia e o Serviço de Atendimento Emergencial, operado pelo Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM), com ênfase na região metropolitana de Goiânia, incluindo os municípios de Aparecida de Goiânia, Hidrolândia, Senador Canedo, Bela Vista de Goiás e Bonfinópolis, nos anos de 2023 e 2024.

O estudo averiguou se o serviço telefônico de acesso especial, destinado ao atendimento de chamadas de emergência, assegura a acessibilidade adequada para o funcionamento eficaz do Serviço. Procurando constatar às possíveis deficiências técnicas das operadoras responsáveis pelo fornecimento do serviço tridígito (190), incluindo falhas de conectividade, instabilidade de rede e obsolescência de sistemas, bem como, soluções para estes problemas que afetam a normalidade do serviço. A necessidade de analisar a conectividade entre as redes operadoras de telefonia e o serviço de atendimento emergencial 190 tornou-se evidente durante minha experiência como Supervisor do Atendimento 190 do Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM). Nessa função, pude observar sua importância estratégica, principalmente porque a maioria das solicitações da sociedade era encaminhada para o COPOM através do telefone "190", que funcionava como um verdadeiro centro de

atendimento da Corporação. Essa experiência prática motivou a realização deste estudo, que visa verificar a eficácia do serviço telefônico de acesso especial e identificar possíveis deficiências técnicas que possam impactar o funcionamento do COPOM. O serviço de atendimento emergencial 190 desempenha um papel fundamental na resposta a situações de emergência e segurança pública. A eficácia desse serviço depende diretamente da conectividade eficiente entre as redes operadoras de telefonia e o sistema de atendimento emergencial. Este artigo visa analisar a conectividade entre as redes operadoras de telefonia e o serviço 190, identificando desafios, oportunidades e melhores práticas para garantir uma resposta emergencial eficaz e eficiente. A eficácia desse serviço depende diretamente da conectividade eficiente e confiável entre as redes operadoras de telefonia e o sistema de atendimento emergencial. O serviço é um pilar fundamental na resposta às situações de emergência e segurança pública no Estado, desempenhando um papel crucial na proteção da vida e da propriedade dos cidadãos.

Juran, ao comentar a abordagem ocidental da qualidade, destaca: "Os numerosos fracassos em atingir os resultados têm sido devido à preocupação com uma abordagem orientada a uma única ferramenta, sendo uma forma de escolher um remédio sem antes entender quais são os problemas", (Juran, 1991, p. 377).

Portanto, além de analisar a infraestrutura da operadora contratada, a eficiência dos sistemas digitais adotados, será feito um levantamento junto às Polícias Militares de outros estados da federação, a fim de coletar dados comparativos sobre as operadoras contratadas, e quais foram às soluções digitais encontradas.

Este estudo ocorre em um momento oportuno, em que a administração estadual de Goiás está empenhada em aprimorar a máquina estatal por meio do Programa Qualidade do Governo de Goiás. Isso cria um espaço propício para propostas que visem melhorar a prestação de serviços, permitindo uma abordagem integrada e eficaz para o aprimoramento da gestão pública. Feigenbaum, identificou que uma parcela significativa da capacidade produtiva de uma companhia pode ser perdida, variando entre 15% a 40%. Ele chamou essa perda de "fábrica oculta", representando a perda de produtividade devido a defeitos, retrabalho e desperdício, (Feigenbaum, 1991, p. 4).

Essa afirmação também se aplica ao setor de serviços públicos, onde as reclamações da sociedade sobre a qualidade e eficiência desses serviços têm sido

destaque nos telejornais e meios de comunicação de massa nos últimos anos. Isso reflete a importância de melhorar a prestação de serviços públicos para atender às expectativas da população.

Assim, O atendimento emergência 190 é um serviço crucial que visa fornecer assistência imediata em situações de emergência e segurança pública. Sendo um canal direto para a população acessar ajuda em situações como: crimes, acidentes, incêndios, entre outros. A rapidez e eficácia no atendimento são fundamentais para garantir a segurança e o bem-estar da população. Portanto, trata-se de um “call Center”¹ que atua como ligação entre os usuários, ou seja, a população solicitante e o serviço operacional da Corporação, bem como os demais setores da Polícia Militar. Nesse contexto, a conectividade eficiente entre as redes operadoras de telefonia é fundamental para garantir que as chamadas de emergência sejam atendidas de forma rápida e precisa, assegurando assim uma resposta eficaz e oportuna em situações críticas. Garantindo a segurança das pessoas em momentos de grande necessidade.

1. REVISÃO TEÓRICA

A revisão sistemática sobre a conectividade da operadora telefônica e o serviço de atendimento 190 no Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM/PMGO), visa analisar a eficácia e os desafios desse serviço crucial para a segurança pública. Este tópico visa estabelecer a base conceitual sobre o tema em estudo, por meio de uma revisão da literatura existente. O objetivo é levantar o conhecimento já produzido sobre o assunto pelos principais especialistas e pesquisadores da área, fornecendo uma fundamentação teórica sólida. Essa base conceitual e teórica servirá como referência fundamental para a construção do método de pesquisa e para a avaliação da hipótese deste estudo. Com isso, busca-se alcançar os objetivos propostos, fornecendo uma estrutura lógica e coerente para a investigação.

1.1 O Programa Qualidade no Serviço Público no Estado de Goiás

¹ Um call center é uma estrutura física ou virtual onde equipes de atendimento ao cliente recebem e respondem as chamadas telefônicas ou outras formas de comunicação de clientes ou prospects.

O “programa de Qualidade do Governo de Goiás, refere-se a várias iniciativas que visam melhorar a qualidade dos serviços e produtos do estado, incluindo a gestão pública, a saúde, o meio ambiente e a educação. Exemplos incluem o sistema de gestão da qualidade Sistema de Gestão da Qualidade, SEPLAN/SEGPLAN. Visam garantir a qualidade do controle de qualidade de produtos e serviços, promovendo acesso e o bem-estar social.

De acordo com Drebtchinsky, os valores identificados nas organizações de sucesso serviram como fundamentos para a formação de uma cultura de gestão orientada para resultados. Esses valores foram essenciais para o desenvolvimento dos critérios de avaliação e da estrutura sistêmica do Malcolm Baldrige National Quality Award, estabelecido em 1987, (Drebtchinsky, 1996, p. 232).

A conectividade eficiente entre as operadoras telefônicas e os serviços de emergência é fundamental para garantir respostas rápidas e eficazes em situações críticas. Estudos sobre serviços de emergência destacam a importância da qualificação e treinamento dos profissionais para lidar com situações complexas e garantir a segurança e qualidade do atendimento.

No mesmo sentido, o princípio da eficiência na administração pública (AP) impõe que a Administração Pública atue de forma a obter o melhor resultado com os menores recursos. Portanto a qualificação e treinamento dos profissionais para lidar com situações complexas e garantir a segurança e qualidade do atendimento, buscando a máxima produtividade e qualidade na prestação dos serviços. Este princípio visa garantir que se utilize os recursos disponíveis de forma otimizada, buscando o bem-estar da sociedade e o cumprimento das suas metas, bem como, implementação de protocolos de triagem avançada nos serviços de emergência pode reduzir o tempo de permanência dos solicitantes e melhorar a satisfação dos profissionais e usuários. A qualificação e treinamento dos profissionais para lidar com situações complexas e garantir a segurança e qualidade do atendimento, que atualmente está terceirizada, sendo a ADFEGO², a Associação que dispõe recursos de mão de obra para o serviço de Atendimento 190, no COPOM/PMGO. Tal medida se fez necessária para que os Policiais Militares que ali

²Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás, conta com o apoio de pessoas físicas e empresas que fazem contribuições periódicas, no atendimento 190 do COPOM/PMGO, a relação é contratual.

prestavam serviço no atendimento fossem deslocados para atividade fim da Polícia Militar, aumentando assim a quantitativo de policiais nas ruas de nossas cidades. Por outro lado, criou-se ali mais uma forma de empregabilidade para Deficientes Físicos que estejam precisando de emprego.

1.2 A abordagem da Gestão da Qualidade Total (TQM)

O vocábulo Gestão da Qualidade Total (TQM) foi adotado pelo Dr. Deming (Mann, 1992) para harmonizar a divergência na adoção do termo Controle da Qualidade Total (TQC), inicialmente introduzido por Feigenbaum em 1961 (Feigenbaum, 1991; Ishikawa, 1993; Deming, 1990). "Embora ambos os termos sejam usados para descrever abordagens de qualidade, existem alegações de diferenças entre os modelos de TQM e TQC, especialmente no contexto do modelo de gerenciamento japonês." Portanto, adotou-se o vocábulo TQM, pois é continuamente utilizado, incorporando não só o método japonês como também o método proposto por Deming para administrar, conhecido com "Os Quatorze Pontos" (Deming, 1990; Mann, 1992, p. 221).

"Segundo Feigenbaum, o "TQM transcende uma simples ferramenta para implementar a qualidade, constituindo-se como um sistema abrangente de gerenciamento empresarial". Isso ocorre porque as soluções eficazes para muitos problemas cotidianos não se limitam mais a questões de gerenciamento tradicional." (Feigenbaum, 1991, p. 205).

1.3 Da atividade técnica da PMGO: competência e poder de polícia

A atividade técnica do Plano de Manejo de Gestão de Ocorrências (PMGO) envolve a aplicação de conhecimentos especializados e procedimentos específicos para gerenciar e mitigar ocorrências que possam afetar a segurança, a saúde e o meio ambiente. Nesse contexto, a competência e o poder de polícia são fundamentais para garantir a eficácia das ações. Atividade esta que deve está embasada no princípio da Legalidade fulcrados no direito administrativo, que ordena o formato da administração pública, pois está subordinada à lei. Segundo Maria Sylvia Zanella Di Pietro:

O princípio apresenta-se sob dois aspectos, podendo tanto ser considerado em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de se

organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, e também com o intuito de alcance de resultados na prestação do serviço público. (Di Pietro, 2002, p. 83).

A competência refere-se à capacidade técnica e legal de agir em situações específicas. Necessitando assim de Profissionais capacitados e treinados para lidar com ocorrências específicas, bem como, Conhecimento das leis e regulamentos aplicáveis às ocorrências, Análise de riscos, Identificação e avaliação de riscos associados às ocorrências. O poder de polícia refere-se à autoridade para tomar medidas coercitivas para garantir a segurança e a ordem pública. Na PMGO, envolve fiscalização, verificação do cumprimento das normas e regulamentos, tomada de medidas para mitigar ou resolver ocorrências e alguns casos aplicação de penalidades em caso de descumprimento das normas.

A combinação de competência técnica e poder de polícia, é essencial para garantir a eficácia das atividades na PMGO. Isso permite um padrão melhor de atendimento; ou seja, ação rápida e eficiente em situações de emergência. Prevenindo Ocorrências, identificando e mitigando os riscos antes que ocorram, trazendo com isso a sensação de segurança para o Cidadão. Em suma, a atividade técnica da PMGO exige competência e poder de polícia para garantir a eficácia das ações e proteger a segurança, a saúde e o meio ambiente.

A Constituição do Estado de Goiás, por sua vez, estabelece as atribuições do PMGO em seu art. 124, atribuindo além do policiamento ostensivo de segurança, a preservação da ordem pública, bem como a garantia do exercício do poder de polícia, dos poderes e órgãos públicos estaduais. Na Portaria nº 17.886, do Comandante Geral da Polícia Militar do Estado de Goiás, em Goiânia-GO, de 17 de agosto de 2023, que estabelece o Regimento interno do Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás. E diz que compete ao COPOM, dentre outras atividades, o serviço de controlador de área junto às viaturas das áreas do 1º CRPM³ e do 2º CRPM⁴, para o devido atendimento às ocorrências, consulta de dados e pesquisas diversas no sistema, realizar

³ 1ºCRPM (Primeiro Comando Regional da Polícia Militar), este corresponde a toda Região da capital do Estado de Goiás.

⁴ 2º CRPM (Segundo Comando Regional da Polícia Militar), compreende as Cidades de Aparecida de Goiânia, Senador Canedo, Bela Vista, Hidrolândia, Bonfinópolis e Caldazinha. Estas cidades que ficam localizadas na região metropolitana da Capital.

também o atendimento de emergência 190. Neste Sentido, a integração de sistemas de comunicação PMGO, e a integração eficaz entre as operadoras telefônicas e os centros de operações é de grande importância para realização de suas atividades legais e ilegais. Para contextualizar a importância da conectividade na pesquisa realizada junto à Polícia Militar do Estado de Goiás, é fundamental destacar as características essenciais que definem a atuação dessa corporação. Isso permitirá uma compreensão mais ampla do estudo e das reflexões subsequentes.

Takashina e Flores sustentam que os indicadores são fundamentais para o planejamento e controle dos processos organizacionais. Eles são essenciais para o planejamento, pois permitem estabelecer metas quantificadas e desdobrá-las na organização. Além disso, são cruciais para o controle, pois os resultados apresentados pelos indicadores são determinantes para a análise crítica do desempenho organizacional, para a tomada de decisões e para o replanejamento (Takashina e Flores, 1996, p. 100).

Neste contexto, é evidente a crescente necessidade de informações que permitam a descentralização das decisões, o atendimento às expectativas dos clientes e a melhoria contínua dos processos produtivos. A Fundação Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ, 1995), destaca que os indicadores desempenham uma função relevante nesse cenário, especialmente porque estão intimamente ligados ao conceito de qualidade centrada no cliente. Esses indicadores devem ser gerados a partir das necessidades e expectativas dos clientes, traduzidas em características de qualidade do produto ou serviço, sejam elas tangíveis ou intangíveis.

2 METODOLOGIA

A pesquisa propõe uma atividade exploratória-descritiva por meio de uma pesquisa quanti-qualitativa de natureza aplicada. Quanto aos objetivos, caracterizou-se como exploratória possui natureza aplicada, pois visa produzir conhecimento voltado à solução de um problema prático, relacionado à conectividade e à qualidade do serviço de atendimento emergencial 190 no Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás (COPOM).

A Pesquisa adotou como objetivo principal, buscar e analisar fenômenos mensuráveis por meio da coleta e tratamento de dados numéricos (GIL, 2008). Essa abordagem permite quantificar a incidência de falhas no serviço, medir a eficiência da infraestrutura tecnológica e avaliar a satisfação dos usuários, com base em indicadores objetivos e estatisticamente analisáveis. Em outra perspectiva, técnicas qualitativas foram utilizadas para investigar os desafios enfrentados pelas partes envolvidas na conectividade do sistema do Atendimento 190, bem como o impacto do ajuste e a eficácia das informações na resolução das irregularidades nas ligações. Isso permitiu uma compreensão mais profunda do processo de formalização, tramitação e conclusão dos ajustes.

Quanto aos objetivos específicos deste estudo foram atingidos por meio de levantamentos bibliográficos, e análise da infraestrutura da operadora contratada, a eficiência dos sistemas digitais adotados e a satisfação da comunidade com o serviço. comparou modelos de outros estados brasileiros para identificar melhorias, como a implementação de tecnologias digitais e aplicativos de emergência. aspectos jurídicos relacionados às atividades técnicas da Corporação, por meio de livros, legislações, artigos científicos, e informações colhidas em trabalhos já produzidos sobre o tema, cujos dados foram levantados por meio do acesso à rede mundial de computadores e pesquisa bibliográfica, observando ainda doutrinas para fundamentação teórica. A análise de dados do próprio Serviço de Atendimento 190 realizados entre os anos 2023 e 2024, trazendo informações de grande valia para compreensão do problema de conectividade existente no sistema como um todo que estão associados a toda rede de comunicação. Paralelamente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com base em fontes especializadas como livros, artigos científicos, relatórios institucionais e dados técnicos de órgãos reguladores como a ANATEL⁵, a fim de embasar teoricamente a análise empírica e ampliar o referencial crítico da investigação (Lakatos; Marconi, 2003).

O método utilizado será o descritivo, pois tem como objetivo principal observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Trata-se de um procedimento sistemático voltado à caracterização da realidade investigada,

⁵ ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16 de julho de 1997), é a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997.

especialmente no que se refere à prestação do serviço tridígito 190 e à atuação da operadora de telefonia contratada pelo Estado (Triviños, 1987).

Quanto às técnicas de coleta de dados, foram aplicados questionários estruturados com perguntas fechadas aos usuários do serviço, consultas via e-mails e SEIs direcionados aos gestores do contrato e das Polícias Militares de diversos estados da federação. Os instrumentos foram voltados para obtenção das seguintes informações:

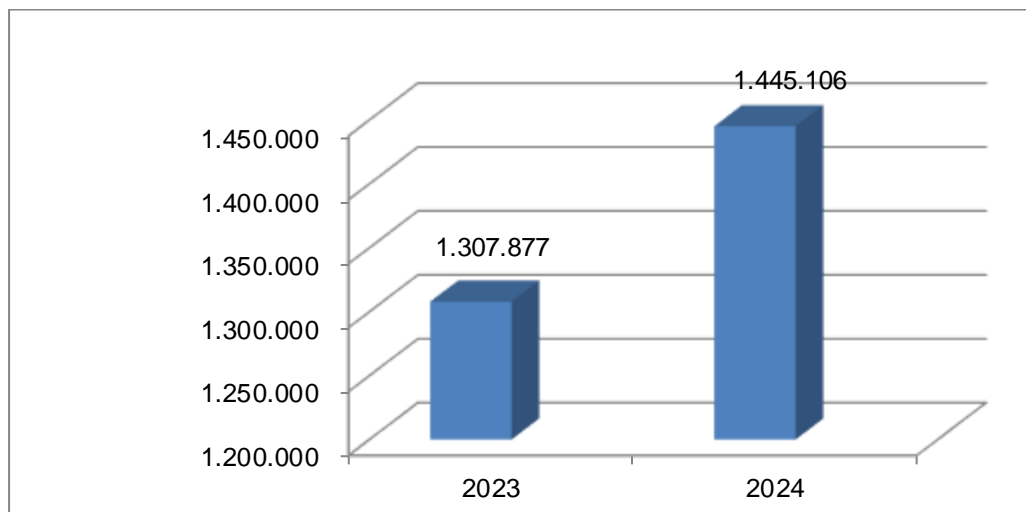
- Qual operadora de telefonia foi contratada para fornecer as linhas do tridígito 190;
- Se os serviços ofertados já operam por meio de sistemas digitais integrados;
- Qual o grau de satisfação institucional e comunitário com os serviços prestados;
- Que sistema está sendo utilizado para gerenciar as ligações recebidas pelo COPOM;
- Quais funcionalidades estão disponíveis nesses sistemas, incluindo estatísticas como número de chamadas recebidas, perdidas, em espera e registros de gravações.

Dentre outros documentos técnicos ou operacionais que podem contribuir para produção de gráficos que melhoram a compreensão do contexto e ofereçam proposições de melhorias.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base nos dados do Observatório da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás, onde foi realizada a pesquisa de todos os Registros de Atendimentos Integrados em 2023 e 2024, registrados pelas forças de Segurança pública. Identificou-se um total de 1.307.877, RAIs registrados no período de 2023. E Identificou-se um total de 1.445.106, RAIs, registrados no período de 2024, sendo que as informações foram organizadas em abas distintas por ano, e abrangem os RAIs das circunscrições do 1º e 2ºCRPMs. Conforme demonstração contida no gráfico 01 inframencionado, com as quantidades de Registros de Atendimentos Formalizados no 1º e 2ºCRPM., nos anos de 2023 e 2024, respectivamente:

Gráfico: 01- Quantidade de RAIs., registrados em 2023 e 2024.



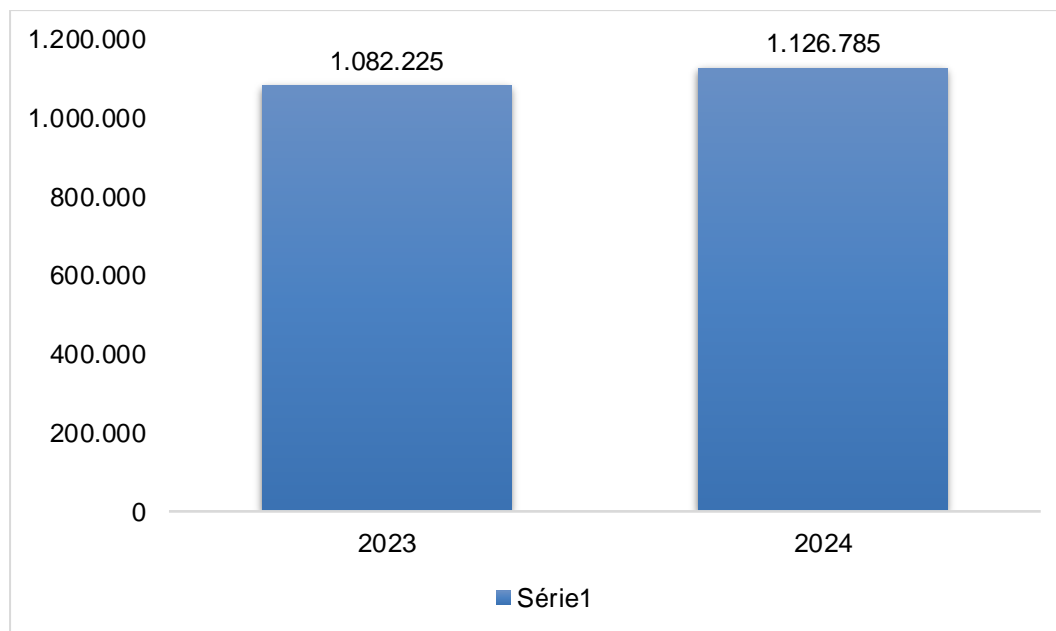
Fonte: Os autores (2025).

Ao analisar o gráfico 01, percebe-se que este retrata a quantidade de registros totais realizados no 1º e 2º CRPM, que apresenta um comparativo da quantidade de registros de atendimento via 190 por ano e demais forças de segurança. Fica evidente que o ano de 2024 se destaca por ter um número significativamente superior de Registros de Atendimento (RAIs) em comparação com o ano anterior. A apuração deste resultado por meio de indicadores possibilita uma avaliação precisa do desempenho organizacional em um determinado período, permitindo comparações com metas estabelecidas e outros referenciais relevantes. Isso subsidia tomadas de decisão informadas e replanejamento estratégico. Para alcançar essa avaliação precisa e informada, o acompanhamento dos indicadores deve incluir a análise de níveis, tendências e comparações.

Os dados demonstram uma crescente procura pelo serviço de Atendimento Emergencial 190, e esse aumento da demanda resulta em sobrecarga no sistema como um todo, principalmente aos fins de semana. Por se tratar de um sistema analógico, sua capacidade é limitada em comparação com as tecnologias digitais mais avançadas. Não se pode afirmar que as tecnologias analógicas estão obsoletas, pois ainda são apreciadas em determinados contextos, como: áudio, música e instrumentos de medição. Mas devido suas limitações de capacidade em comparação com as tecnologias digitais, que podem processar e armazenar grandes quantidades de dados de forma mais

eficiente, em decorrência disto, estão sendo gradualmente substituídas pelas tecnologias digitais.

Gráfico 02 – Quantidade de chamadas 190, nos anos 2023 e 2024.

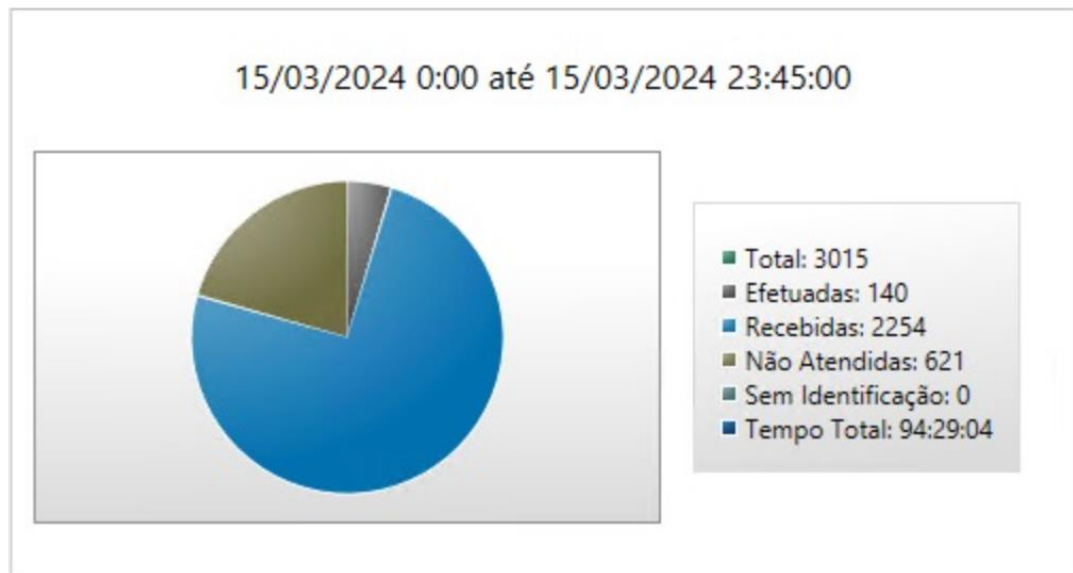


Fonte: Os autores (2025).

Pela análise do gráfico 2 verifica-se a quantidade de chamadas para o serviço de emergência 190 é um indicador importante que pode ajudar a avaliar a demanda por serviços de segurança pública e emergência, e a análise desses dados pode ter implicações significativas para a gestão de emergências. A análise da quantidade de chamadas pode ajudar a planejar e alocar recursos de forma mais eficaz, garantindo que os serviços de emergência estejam preparados para atender à demanda, pois números maiores de solicitações em determinados períodos do dia acarretam implicações importantes para a gestão da qualidade do serviço prestado em situações emergenciais e sobre carga no sistema.

O gráfico 3 mostra a situação das ligações diárias no Serviço de atendimento emergencial, para melhor compreensão, senão vejamos:

Gráfico 03 – Quantidade de ligações diária no Serviço de Atendimento 190.



Fonte: Os autores (2025).

Pela análise do gráfico 03 verifica-se a quantidade de chamadas diárias no serviço de emergência 190. Sendo que a média no citado ficou em 3015, em sua totalidade. Nota-se que 621 chamadas não foram atendidas, ou seja, um quinto das ligações.

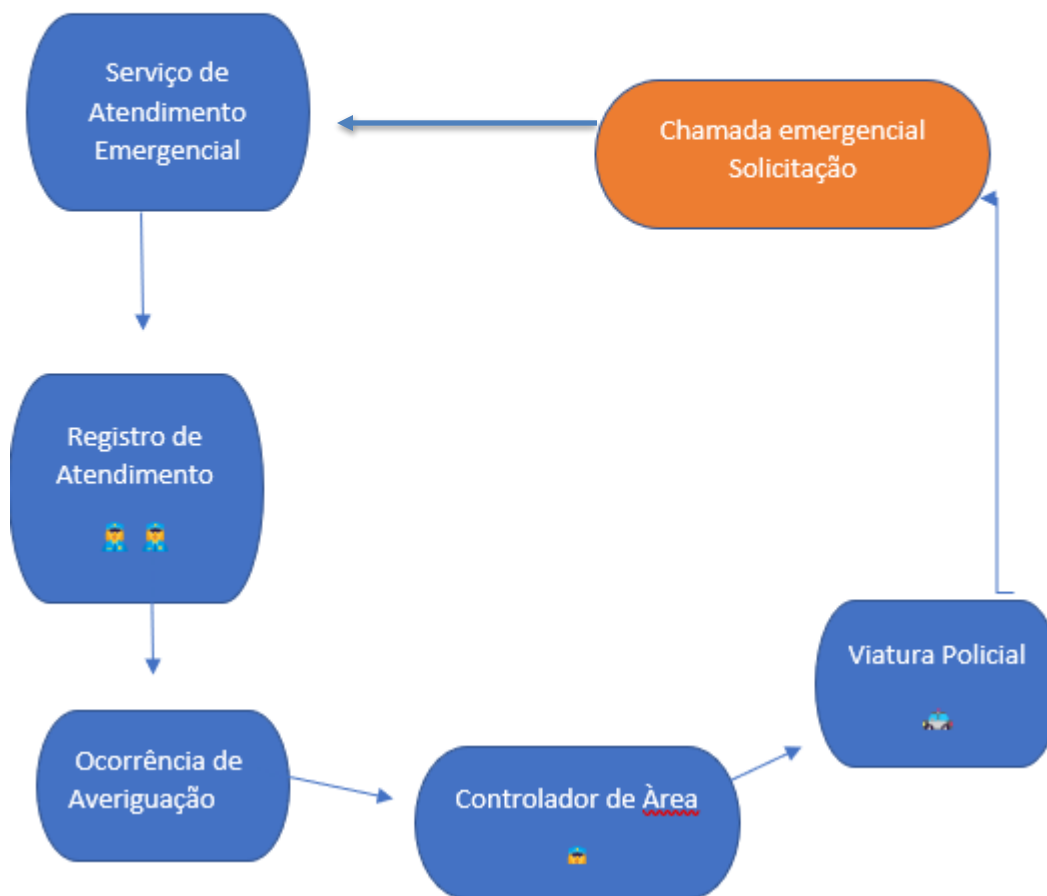
As chamadas não atendidas representam um desafio para os serviços de emergência, mas também oferecem oportunidades para melhorar a eficiência e eficácia dos serviços.

Um número significativo de chamadas não atendidas pode ser um indicador de sobrecarga no sistema, resultante de fatores como falta de recursos, infraestrutura inadequada ou processos ineficientes.

Diante disso, é fundamental que os serviços de emergências implementem um sistema de priorização, capaz de garantir que as chamadas mais críticas recebam atenção imediata e prioridade no atendimento, assegurando assim uma resposta rápida e eficiente em situações de emergência.

Para melhor ilustrar essa estrutura, elaboramos um fluxograma que detalha o fluxo de solicitações, proporcionando uma visualização clara e concisa do processo e facilitando a compreensão das etapas envolvidas.

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO 190



Fonte: Os autores (2025).

Quadro 01 – Principais grupos de Telecom no Brasil, por segmento (2025)

Empresas	Telefonia Fixa	Celular	Banda Larga	TV Por Assinatura
VIVO	Telesp/GVT	Vivo	Telesp	TVA/GVT
Oi	Oi	-	Oi	Oi
CLARO	Embratel	Claro/Nextel	Net e Embratel	Net e Embratel
TIM	-	Tim	Tim Fiber	-
NEXTEL	-	-	-	-
SKY	-	-	Sky	Sky

Fonte: Teleco (2025).

Conforme dados da Teleco (2025), são apresentados os principais grupos de telecomunicações no Brasil, segmentados por mercado, incluindo Telefonia Fixa, Telefonia Celular, Banda Larga e TV por Assinatura.

Em 2025, verifica-se que apenas Claro e Vivo operam em todos os segmentos de mercado de telecomunicações no Brasil.

A Tim atua nos segmentos de telefonia celular e banda larga, enquanto a Oi se concentra em telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura, após ter saído do mercado de telefonia móvel celular em 2022.

As grandes operadoras de telecomunicação no Brasil estão em um processo contínuo de transformação digital, desempenhando um papel crucial na universalização e massificação de serviços digitais.

Áreas como segurança, serviços gerenciados, computação em nuvem e Internet, ganham destaque nesse contexto. Para avançar nessas áreas, as operadoras precisarão estabelecer parcerias estratégicas a fim de ampliar suas ofertas de serviços.

A Tabela apresenta as participações de mercado das principais empresas que atuam no Brasil, considerando os segmentos de banda larga fixa, telefonia móvel e telefonia fixa, com dados atualizados até fevereiro de 2025. Neste contexto as parcerias estratégicas são fundamentais para o sucesso das operadoras de telecomunicações no contexto atual, permitindo que elas ampliem sua oferta de serviços, impulsionem a inovação e fortaleçam sua posição no mercado. Permitindo que as operadoras compartilhem riscos e custos associados ao desenvolvimento e implementação de novas tecnologias e serviços. Reduzindo custos e aumentando a produtividade, atendendo assim às necessidades diversificadas dos solicitantes.

Quadro 02 – Empresas do mercado de telefonia e banda larga

Banda Larga Fixa		Telefonia Móvel		Telefonia Fixa	
Empresa	Número de acessos	Empresa	Número de acessos	Empresa	Número de acessos
Claro	22,3%	Vivo	38,30%	Claro	30,30%
Vivo	14,60%	Claro	33,00%	Oi	29,30%
Oi	11,70%	Tim	26,40%	Vivo	25,60%
EB Fibra	2,8%	Algar	1,60%	Algar	4,90%
Brisanet	2,30%			Tim	2,70%
Outros	46,30%	Outros	0,600%	Outros	7,20%

Fonte: ANATEL (2025).

A análise da Tabela revela que a Claro é uma das principais operadoras do mercado brasileiro, ocupando posições de liderança em diferentes segmentos. Ela lidera o mercado de banda larga fixa e também ocupa a segunda posição no mercado de telefonia móvel, além de ser líder em telefonia fixa. A Vivo também se destaca nos três mercados, com liderança em telefonia móvel. A Oi, que saiu do mercado de telefonia móvel em 2022, ainda mantém posições relevantes em telefonia fixa e banda larga fixa. No segmento de banda larga fixa, além das três grandes empresas mencionadas, há um destaque importante para as Prestadoras de Pequeno Porte (PPP). Juntas, essas pequenas empresas detêm mais de 50% do mercado, o que as coloca como líderes coletivamente nesse segmento. Isso mostra a relevância dessas prestadoras menores na dinâmica do mercado de banda larga fixa no Brasil.

Quadro 03 – mostra perspectivados relatórios problemas 24h na operadora Oi.



Fonte: Downdetector (2025).

Este gráfico oferece uma visão detalhada dos relatórios de problemas enviados nas últimas 24 horas, comparando-os com o volume habitual de relatórios por hora do

dia. É comum receber alguns relatos de problemas ao longo do dia, mas o Downtdetector só identifica um incidente quando o número de relatórios supera significativamente o volume esperado para aquele horário. Para entender melhor como o Downtdetector coleta informações de estado e detecta problemas. A seção sobre como funciona a detecção de falhas. O mapa de falhas gerado pelo Downtdetector destaca áreas de inatividade e problemas relatados atualmente nos serviços prestados pela Operadora Oi, que é a operadora contratada para fornecer serviços e estabelecer conectividade ao sistema de atendimento. fornecendo uma visão clara da situação em tempo real. Mostrando sua instabilidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados da pesquisa revelam que a estrutura Serviço de Atendimento Emergencial 190, do Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de Goiás, todo informatizado, possibilita a utilização de programas mais adequados às necessidades dos diversos processos de atendimentos. No entanto, há uma necessidade de maior investimento em software para aproveitar plenamente esse potencial, passando assim, por um processo contínuo de transformação digital. A pesquisa indica que essa capacidade não está sendo utilizada em sua totalidade, sugerindo que há oportunidades para melhorias significativas.

No contexto atual das telecomunicações, nas áreas como segurança pública atualmente algumas empresas operadoras se destacam, possuindo um portfólio mais completo do que a empresa atualmente contratada, conforme destacado no quadro 01, onde apresentamos os principais grupos de Telecom no Brasil, considerando cada segmento de mercado: Telefonia Fixa, Celular, Banda Larga e TV por assinatura. Entendo que essa diferença no portfólio destas, precisa ser considerada ao avaliar as opções disponíveis no mercado de telecomunicações no Brasil. Essa necessidade fica evidente ao observarmos o gráfico 03, que revela que, das 3.015 ligações diárias realizadas para o número (tridígito) 190, e 621 destas não foram atendidas. Portanto, aproximadamente 20,6%, das ligações.

A migração do homem do campo para os centros urbanos é um fenômeno global que tem se intensificado ao longo das décadas. Essa tendência é impulsionada por vários

fatores, incluindo a busca por oportunidades de emprego, acesso a serviços de saúde e educação de qualidade, e uma maior conectividade social e econômica.

O crescimento rápido das cidades pode levar a problemas de superpopulação e pressão sobre a infraestrutura, incluindo habitação, transporte e serviços públicos. O crescimento dos centros urbanos é um fenômeno complexo que traz tanto oportunidades quanto desafios. Com planejamento e investimento adequados, é possível criar cidades mais habitáveis e sustentáveis para todos.

Conforme quadro 03, o mapa de falhas gerado pelo Downtdetector, destaca áreas de inatividade e problemas relatados atualmente nos serviços prestados pela Operadora Oi, que é a operadora contratada para fornecer serviços e estabelecer conectividade ao sistema de atendimento 190, este demonstra de forma clara a instabilidade. E a instabilidade em sistemas de comunicação pode provocar uma série de problemas significativos, afetando a eficiência, a confiabilidade e a segurança das comunicações. Esses problemas podem ter consequências graves em diversos contextos, incluindo negócios, serviços públicos e comunicações pessoais.

A estabilidade dos sistemas de comunicação de atendimento emergencial é fundamental para garantir que as equipes de emergência possam responder de forma eficaz e eficiente às situações de emergência. A instabilidade pode ter consequências graves e potencialmente fatais, por isso é essencial investir em soluções para mitigar esses problemas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei Nº 13.879, de 3 de outubro de 2019. Disponível em: planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13879.htm. Acesso em 28-04-2025.

DEMING, William Edwards. **Qualidade: A Revolução na Administração**. Tradução de Clave Comunicações e Recursos Humanos. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990, 357p.

DI PIETRO, MARIA Sylvania Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2002. P 83.

DOWNDETECTOR Brasil. **Downtdetector Brasil**. Disponível em: <https://downtdetector.com.br>. Acesso em: 27 fev. 2025.

DREBTCHINSKY, Júlio. **Implementação de Sistemas da Qualidade (Série ISO 9000)**. Editora Saraiva – 1996, 232p.

FEIGENBAUM, Armand Vallin. **Controle da Qualidade Total Volume I**. Tradução de Regina Cláudia Loverri, Revisão Técnica José Carlos de C. Waeny. São Paulo: Makron Books, 1994, 205p.

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

GABARDO, Emerson. **Princípio Constitucional da Eficiência Administrativa**, 1ª ed. São Paulo: Dialética, 2001, 124p.

GOIÁS. Constituição do Estado de Goiás de 1989. **Diário Oficial do Estado de Goiás**, Goiânia, 5 de outubro de 1989. Disponível em: <http://www.legisla.casacivil.go.gov.br/constituicao-estadual>. Acesso em: 6 abr. 2024.

GOLDBARG, Marco. Times – **Ferramenta Eficaz para a Qualidade Total**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campos, 1993, 223p.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de Qualidade Total à Maneira Japonesa**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1993, 221p.

JURAN, Joseph Moses, **Planejando para a Qualidade**. 2. ed., São Paulo: Pioneira, 1992, 394 p.

JURAN, Joseph Moses, **Controle da Qualidade Handbook- Volume I**. Coordenação de tradução Maria Cláudia de Oliveira Santos. São Paulo: Makron, McGraw Hill, 1991, 377 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, Felipe Roberto de. **Anatel fala sobre tecnologia 5G na Câmara dos Deputados**. 2019a. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-fala-sobretecnologia-5g-na-camara-dos-deputados>. Acesso em 13-04-20225.

SEI - Sistema Eletrônico de Informações. **202500002053886**, 2025. Disponível em: <https://sei.go.gov.br>. Acesso em: 08/05/2025.

SILVEIRA, José Luis. **Comunicação de Dados e Sistemas de Teleprocessamento**. São Paulo: Embratel; Makron-McGraw-Hill, 1991.

MANN, Nancy Robbins. **Deming: As Chaves da Excelência**. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1992.

MINHA CONEXÃO. Minha Conexão. Disponível em: <https://www.minhaconexao.com.br>. Acesso em: 27 fev. 2025.

MIRSHAWKA, Victor. **Implantação da qualidade e produtividade pelo método do Dr.**

Deming. São Paulo: Editora McGraw-Hill Ltda, 1990, 395p.

NAKASHINA, N. T. Flores, M. C. X. **Indicadores da Qualidade e do Desempenho.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda, 1996, 100p.

PMGO. Polícia Militar do Estado de Goiás. Portaria nº 17.886, de 17 de agosto de 2023. **Aprova o Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar de Goiás,** Goiânia, GO, 05 mai. 2025.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.