OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 339, art. 6 (21 set. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

IDEIAS DE HARVARD

Central de atendimento e equipes novas: a integração de Durham

Por Redação Observatório Evoluta · 21/09/2026 às 18h14



Imagem ilustrativa

EM RESUMO

O Government Performance Lab, da Harvard Kennedy School, mostra por que Durham, nos EUA, integrou suas equipes de crise à central de emergência existente em vez de criar uma linha própria. O ganho foi menos mudança para quem atende o telefone, mais segurança em campo e melhores dados. A lição vale para quem desenha triagem e despacho de qualquer serviço novo.

Um serviço novo pode ser excelente e, ainda assim, quase não ser usado, se o cidadão e o atendente da central não sabem como acioná-lo. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), tratou desse ponto na publicação "Developing Clear Triage and Dispatch Processes for Alternative Response Programs", de novembro de 2025, com autoria de Yen Mai, Gabriela Solis Torres e Nya Anthony. O estudo de caso é Durham, nos EUA, e o tema, a **triagem e o despacho de chamados** para equipes que atendem crises sem polícia.

A ideia em resumo

Segundo o GPL, que apoiou mais de 30 governos nessa tarefa, processos de triagem e despacho bem desenhados aumentam o volume de chamadas atendidas; processos fracos mantêm o programa pequeno. Durham decidiu tratar sua equipe como um novo ramo da segurança pública, com o mesmo status dos demais, e por isso integrou-a totalmente à central de emergência da cidade.

O que a experiência mostrou

- **Integrar à central existente.** As chamadas das equipes são recebidas, triadas e despachadas pela mesma central que atende polícia, bombeiros e emergência médica, com as mesmas ferramentas. O operador de telefone quase não precisa aprender regras novas.
- **Segurança em campo.** Por estar no sistema, a equipe tem verificações automáticas de contato após certo tempo no

local, tablet com comunicação nos dois sentidos, rastreamento do veículo e rádio individual com botão silencioso de alerta.

- **Dados.** Os sistemas da central já coletam informação detalhada e atualizada, o que ajuda a medir quantas chamadas elegíveis estão sendo captadas.
- **Experiência de quem liga.** Evitar transferência de chamadas era prioridade, porque obriga a pessoa a repetir a história e esperar mais.
- **Quem sentar à mesa.** O diretor da central, o responsável de operações, o coordenador de treinamento e o de tecnologia da informação participaram desde o início.
- **Escolha dos tipos de chamada.** A cidade partiu de uma rede ampla, depois ajustou com os dados. Ouviu mais de 300 moradores em sessões ao longo de seis meses, em dias e horários variados e em dois idiomas; contratou um instituto de pesquisa para analisar três anos de chamadas, fazer entrevistas e acompanhar rondas policiais. Constatou, por exemplo, que policiais se sentiam menos preparados para chamadas de saúde mental.
- **Resultados relatados.** Em 2024, Durham desviou mais de 13.500 chamadas da polícia; desde 2021, as equipes atenderam mais de 32.000 chamadas, com poucos pedidos de reforço e apenas três casos de lesões leves entre os profissionais das equipes.

Como aplicar no Brasil

- **Defina o status do serviço.** Pergunte primeiro se o novo serviço será parte do sistema que já recebe as demandas (central de atendimento, 156, ouvidoria, regulação) ou uma porta paralela. A resposta define o desenho.
- **Evite criar mais um número ou canal.** Quanto mais portas de entrada, maior a chance de o cidadão cair no lugar errado e de a demanda ser repassada.
- **Escute antes de definir o escopo.** Combine consulta aos moradores, entrevistas com os servidores que hoje atendem e análise de dados de pelo menos alguns anos de chamados, protegendo informações pessoais.
- **Envolva quem atende o telefone desde o começo,** inclusive no treinamento e nos roteiros de triagem.
- **Cuide da segurança de quem sai a campo:** protocolos de contato, comunicação em tempo real e forma de pedir ajuda discretamente.
- **Comece amplo, acompanhe e ajuste.** Revise os tipos de chamada com os números dos primeiros meses.

Cuidados e limites

O texto reúne entrevistas com dirigentes de Durham, cuja central é consolidada e atende polícia, bombeiros e emergência médica. No Brasil, a organização das centrais, os números de emergência e as competências de cada ente federativo são diferentes, e é preciso verificar o que cabe à prefeitura. Os resultados citados (13.500 chamadas desviadas, 32.000 atendidas) vêm do departamento e não de avaliação independente. Alguns moradores têm receio de ligar para a central, e a cidade reconheceu que isso exige explicar claramente quem atende o quê. Este texto é uma leitura própria da Evoluta, feita por profissionais com formação pela Harvard Kennedy School, sem vínculo da empresa com a HKS.

Fontes:

Developing Clear Triage and Dispatch Processes for Alternative Response Programs — Harvard Kennedy School, Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/insight/developing-clear-triage-and-dispatch-processes-for-alternative-response-programs/

Innovations in 911 Response: Developing Clear Triage and Dispatch Processes (PDF) — Harvard Kennedy School, Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/wp-content/uploads/2025/11/Durham-Call-Codes_v_F.pdf

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Central de atendimento e equipes novas: a integração de Durham. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 339, art. 6, 21 set. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/integrar-servico-novo-a-central-de-atendimento-triagem-despacho-durham-gpl/. Acesso em: 27 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA
Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 339, art. 6 (21 set. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/integrar-servico-novo-a-central-de-atendimento-triagem-despacho-durham-gpl/

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 339, art. 6
33906 >
9 7 7 3 0 8 9 2 9 0 0 6
Registro 30869293 00 0339 0006