



**POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS**

MÔNICA LIMA DOS SANTOS

VANDERLY SILVA DE ARAÚJO

**A SUFICIÊNCIA DO EFETIVO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DO
CENTRO INTEGRADO DE COMANDO E CONTROLE DE PATOS E SEUS
REFLEXOS NA RESPOSTA ÀS OCORRÊNCIAS DA 3ª REGIÃO INTEGRADA
DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Artigo apresentado ao Centro de Pós- Graduação e Pesquisa (CEPE) da Polícia Militar da Paraíba, como requisito parcial para conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO).

Orientador: Gean Dillery Guedes Marcelino – Major
QOEM

A SUFICIÊNCIA DO EFETIVO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DO CENTRO INTEGRADO DE COMANDO E CONTROLE DE PATOS E SEUS REFLEXOS NA RESPOSTA ÀS OCORRÊNCIAS DA 3ª REGIÃO INTEGRADA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Mônica Lima dos Santos ¹

Vanderly Silva de Araújo ¹

Gean Dillery Guedes Marcelino ²

RESUMO

O estudo investigou o impacto do dimensionamento do efetivo de teleatendimento do CICC/Patos-PB na capacidade de resposta às ocorrências da 3ª REISP, especialmente em sextas-feiras, sábados e domingos. A partir de análise quantitativa de dados do SAD (agosto a outubro de 2025), constatou-se insuficiência de atendentes frente ao volume de demandas nos dias críticos. O sábado apresentou o maior número de ocorrências e a maior sobrecarga operacional, com aumento expressivo de Perturbação do Sossego e Violência Doméstica. Conclui-se que a desproporção entre demanda e recursos humanos compromete a eficiência do atendimento e evidencia a necessidade de otimização do efetivo para melhoria dos resultados operacionais na segurança pública.

Palavras-Chave: CICC, Teleatendimento, Dimensionamento de Efetivo

ABSTRACT

This study examined the impact of staffing levels in the call center of the Integrated Command and Control Center (CICC) in Patos, Paraíba, on the response capacity to incidents within the 3rd Integrated Public Security Region (REISP), particularly on Fridays, Saturdays, and Sundays. Using a quantitative analysis of data from the Incident Service and Dispatch System (SAD) covering the period from August to October 2025, the results revealed that the current workforce is insufficient to handle peak demand on critical days. Saturdays presented the highest volume of incidents and the greatest operational overload, with a significant increase in Noise Disturbance and Domestic Violence cases. The findings indicate that the persistent misalignment between operational demand and human resource allocation compromises service efficiency and highlights the need to optimize staffing levels to improve public security operational outcomes.

Keywords: CICC, Call Center, Staffing levels

1. INTRODUÇÃO

Inspirado em modelos globais de segurança integrada adotados em metrópoles como Nova Iorque, Cidade do México, Londres e Paris, segundo Baroni (2018), surgem os Centros Integrados de Comando e Controle, presentes em diversos estados brasileiros, e representam um dos mais importantes avanços na gestão moderna da segurança pública. Estudos de diferentes autores — como Vilela e Tayrone (2003), Silva (2014), Soares e Batitucci (2017), Andrade (2018), entre outros — convergem ao demonstrar que essas estruturas desempenham

papel essencial na coordenação, integração e racionalização das atividades das instituições responsáveis pela defesa social.

Seguindo nessa linha de atuação o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) de Patos-PB foi inaugurado em 10 de junho de 2022, constituindo-se como uma estrutura essencial para a coordenação das ações operacionais das forças de segurança pública na área da 3ª Região Integrada de Segurança Pública (REISP), abrangendo 88 municípios e atendendo uma população de mais de 902 mil habitantes, nas seis áreas integradas de segurança pública. Sua função principal é o monitoramento em tempo real das ocorrências, o atendimento das chamadas emergenciais e o despacho de viaturas, garantindo a integração entre os diversos órgãos envolvidos na preservação da ordem pública. Nesse contexto, o efetivo policial de serviço no CICC exerce papel determinante para o bom funcionamento das atividades operacionais.

Considerando a complexidade das demandas operacionais e a importância do CICC como elo estratégico entre a população e as guarnições em campo, torna-se relevante compreender de que forma a quantidade de policiais disponíveis para o serviço influencia o atendimento das ocorrências. Essa análise é especialmente significativa nos finais de semana — sextas-feiras, sábados e domingos —, períodos em que, tradicionalmente, há maior movimentação de pessoas, incremento nas atividades sociais e aumento dos índices de chamadas de emergência.

Diante desse cenário operacional, o presente estudo propõe a análise da suficiência do efetivo da Central de Teleatendimento do CICC/Patos e seus reflexos na resposta às ocorrências da 3ª REISP em períodos de maior movimento. A problemática central que orienta esta pesquisa é: o dimensionamento atual do efetivo de serviço no teleatendimento do CICC/Patos, especialmente nos períodos de maior demanda (sexta-feira a domingo), é suficiente para garantir os padrões de eficiência e a capacidade de resposta na gestão das ocorrências da 3ª REISP, e quais são os impactos dessa disponibilidade no fluxo de atendimento? A variação no número de policiais de serviço nesses períodos pode alterar significativamente o fluxo de atendimento das ocorrências, afetando diretamente o recebimento das ligações. Diante desse cenário, torna-se essencial analisar se o efetivo disponível é suficiente para responder às exigências operacionais e quais impactos essa disponibilidade exerce sobre o desempenho do sistema de comando e controle, identificando possíveis dificuldades no sistema de atendimento.

Para tanto, estabelecem-se como objetivos específicos: identificar a variação do efetivo de serviço na Central de Teleatendimento do CICC/Patos nos dias de sexta, sábado e domingo;

levantar o número dos principais tipos de ocorrências registradas pela 3ª REISP nesses mesmos períodos; correlacionar a quantidade de efetivo com o volume e a natureza das principais ocorrências atendidas; e avaliar os impactos do dimensionamento do efetivo do teleatendimento do CICC sobre a agilidade e eficiência do atendimento operacional da 3ª REISP.

2. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: IMPACTO DO EFETIVO DE SERVIÇO NO TELEATENDIMENTO DO CICC/PATOS NA AGILIDADE DE ATENDIMENTO DA 3ª REISP (SEXTAS, SÁBADOS E DOMINGOS)

O Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), conforme a análise de Silva (2014), é essencialmente uma plataforma tecnológica de gestão de crises e segurança pública. Sua concepção, inspirada em centros globais, centraliza as operações por meio de uma arquitetura que utiliza a integração de dados e sistemas como pilar. A tecnologia empregada – que inclui sistemas avançados de videomonitoramento, comunicação digital criptografada e softwares de gerenciamento de incidentes – permitem uma visão situacional em tempo real. Essa integração tecnológica viabiliza a tomada de decisão unificada e a resposta coordenada das diferentes agências (polícia, bombeiros, etc.) ao transformar informações dispersas em inteligência operacional estratégica, garantindo a eficiência no planejamento e na execução de ações de segurança.

Essa integração rompe com o modelo tradicional de atuação fragmentada, permitindo que informações sejam compartilhadas em tempo real e que decisões sejam tomadas de forma mais rápida, colaborativa e precisa. Autores como Silva (2014) e Soares e Batitucci (2017) destacam que o centro não é apenas operacional, mas também estratégico, pois possibilita análises qualificadas, planejamento e produção de conhecimento voltado à prevenção criminal.

Em nível operacional, o CICC atua na recepção e triagem das ocorrências, despacho de viaturas, monitoramento por câmeras, georreferenciamento e acompanhamento contínuo das ações em andamento. Estudos como o de Andrade (2018), sobre o Corpo de Bombeiros da Paraíba, mostram que essa centralização contribui diretamente para a redução do tempo resposta, melhor distribuição dos recursos e padronização dos procedimentos. Assim, o CICC é fundamental para situações de crise, grandes eventos e ocorrências de alto impacto, funcionando como centro unificado de comando e controle. Nesses momentos a interoperabilidade entre instituições evita duplicidade de esforços e garante respostas mais rápidas e coordenadas.

A eficácia do Centro Integrado de Comando e Controle transcende a mera implementação tecnológica, exigindo uma profunda mudança cultural e institucional nos órgãos de segurança. Embora a tecnologia (videomonitoramento, *softwares* de gestão) forneça a plataforma e os dados necessários, a verdadeira "sintonia" e integração dependem crucialmente da esfera humana. A convivência e o trabalho conjunto dos representantes de diferentes corporações no mesmo ambiente físico do CICC são essenciais para romper as barreiras históricas e a cultura de atuação isolada. Esse contato direto e a padronização de protocolos promovem a confiança mútua e a compreensão dos papéis, transformando a cooperação interinstitucional de uma obrigação técnica em uma prática colaborativa natural, humanizando e acelerando a resposta operacional.

Assim, apesar dos avanços, os estudos também apontam desafios. Entre eles, destacam-se: necessidade de modernização contínua das tecnologias, qualificação dos operadores, integração completa de bancos de dados e superação de resistências culturais entre instituições. A efetividade do CICC depende não apenas de equipamentos, mas sobretudo de procedimentos compartilhados, cooperação e cultura organizacional voltada à integração.

Vilela e Brito (2003), colocam que ao reunir, no mesmo ambiente, pessoas de diferentes instituições, os CICCs superam as barreiras burocráticas e promovem a sintonia interpessoal, essencial para fortalecer a governança e o planejamento, ampliam a eficiência operacional não apenas pelo acesso à informação qualificada, mas principalmente pela resposta rápida e coordenada que nasce da colaboração direta entre os agentes, aproximando o Estado da sociedade por meio de uma atuação coesa e humana diante dos desafios complexos da segurança pública contemporânea.

A análise desses impactos na variação do efetivo de serviço, especialmente em períodos críticos como os finais de semana, contribui para o entendimento da dinâmica de funcionamento do sistema de comando e controle, permitindo identificar fatores que influenciam o desempenho das operações policiais. Ainda que não se pretenda propor soluções, a compreensão dessa relação pode subsidiar reflexões futuras sobre a otimização dos recursos humanos e a melhoria dos processos operacionais no âmbito da segurança pública.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa foi de natureza quantitativa, com base em dados obtidos junto ao Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) através do Sistema SAD (Sistema de Atendimento e Despacho de Ocorrência). O SAD é uma plataforma tecnológica integrada a Central de Teleatendimento dos CICCs, projetada para gerenciar e otimizar o atendimento a

chamadas de emergência em todo o estado. Implementado para suportar as operações da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros, o SAD atua como o núcleo central de registro, análise e despacho de ocorrências, garantindo uma resposta rápida e coordenada a situações críticas.

A linha 190 é dedicada à Polícia Militar, recebendo chamadas para crimes, distúrbios civis, roubos e situações de risco à segurança pública. A linha 193 é exclusiva do Corpo de Bombeiros, focada em resgates, incêndios, acidentes de trânsito e emergências médicas. Ao receber uma chamada, o teleatendente preenche no sistema dados como número de telefone, localização, horário e transcrição inicial da denúncia. Os operadores teleatendentes validam as informações e o sistema classifica a ocorrência por nível de prioridade (baixa, média, alta ou crítica).

O período de análise compreendeu as ocorrências registradas nos dias de sexta-feira, sábado e domingo, ao longo de um trimestre (agosto, setembro e outubro de 2025). Foram coletadas informações sobre o número de policiais de serviço no teleatendimento do CICC e a quantidade total registradas dos principais tipos de ocorrências. Os dados foram tratados de forma estatística simples, com análise de correlação entre a variação do efetivo e o volume de ocorrências, buscando identificar possíveis padrões de influência. A pesquisa não visa propor medidas ou intervenções, limitando-se à análise dos impactos observados.

Os resultados coletados foram digitalizados em banco de dados eletrônicos por meio da planilha *Word* (Microsoft 2016). Em seguida, foi realizada a análise estatística dos dados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O trabalho de pesquisa estabeleceu como problemática central: o dimensionamento atual do efetivo de serviço no teleatendimento do CICC/Patos, especialmente nos períodos de maior demanda (sexta-feira a domingo), era suficiente para garantir os padrões de eficiência e a capacidade de resposta.

As Tabelas 1, 2 e 3 que relacionam o Número de Atendentes com o Número de Ocorrências às sextas-feiras, sábados e domingos, e as Tabelas de Ocorrências 4, 5 e 6, fornecem a base empírica quantitativa necessária para testar a problemática central e atingir os objetivos propostos por esse trabalho de pesquisa sobre o CICC/Patos.

Tabela 1. Ocorrências atendidas às sextas-feiras dos meses de agosto, setembro e outubro de 2025

Data	Nº atendentes	Nº ocorrências
01/08/2025	04	118
08/08/2025	05	99
15/08/2025	05	115
22/08/2025	03	94
29/08/2025	05	114
05/09/2025	05	129
12/09/2025	05	98
19/09/2025	06	127
26/09/2025	06	120
03/10/2025	05	101
10/10/2025	06	114
17/10/2025	06	118
24/10/2025	04	78
31/10/2025	05	119
Total		1.544

Fonte: CICC Patos

Este estudo corrobora com o trabalho de Silva (2014), indicando que embora a tecnologia do CICC (SAD, videomonitoramento) esteja implementada, a falta de dimensionamento do efetivo humano compromete o objetivo central de resposta rápida e coordenada.

A tabela 1 demonstra que as sextas-feiras concentram alta demanda no CICC/Patos, totalizando 1.544 ocorrências no período analisado, o que pode estar diretamente relacionado ao comportamento social típico do final de semana. Observa-se variação no efetivo, mas o número de atendimentos permanece elevado, indicando possível sobrecarga operacional, sobretudo porque aumenta o fluxo de pessoas nas ruas, consumo de bebidas alcoólicas e ocorrências em bares e festas. Datas com cinco atendentes chegaram a registrar mais de 120

ocorrências, como em 05/09/2025, sugerindo que mesmo sem acréscimo significativo de efetivo, as demandas aumentam devido ao contexto social. Assim, os dados reforçam a importância de considerar calendários festivos e sazonalidade no dimensionamento do efetivo para garantir eficiência no atendimento e prevenção de incidentes.

Tabela 2. Ocorrências atendidas aos sábados dos meses de agosto, setembro e outubro de 2025

Data	Nº atendentes	Nº ocorrências
02/08/2025	03	140
09/08/2025	04	151
16/08/2025	04	113
23/08/2025	05	127
30/08/2025	04	173
06/09/2025	04	94
13/09/2025	03	131
20/09/2025	05	165
27/09/2025	04	158
04/10/2025	04	150
11/10/2025	04	147
18/10/2025	06	167
25/10/2025	04	138
Total		1.854

Fonte: CICC Patos.

A Tabela 2 evidencia que aos sábados apresentam ainda maior volume de ocorrências no CICC/Patos, totalizando 1.854 atendimentos, o que se relaciona diretamente ao aumento de atividades de lazer e eventos festivos nos finais de semana. Em datas específicas com programação especial, como o show da 2ª Expo Cajazeiras em 18/10/2025, observa-se um pico

de 167 ocorrências, mesmo com efetivo reforçado (seis atendentes), indicando maior circulação de pessoas, consumo de bebidas alcoólicas e conflitos em ambientes de festa. Esses registros sugerem que grandes eventos impactam significativamente a demanda operacional.

Tabela 3. Ocorrências atendidas aos domingos dos meses de agosto, setembro e outubro de 2025.

Data	Nº atendentes	Nº ocorrências
03/08/2025	04	97
10/08/2025	03	96
17/08/2025	04	138
24/08/2025	03	122
31/08/2025	03	146
07/09/2025	04	108
14/09/2025	03	120
21/09/2025	04	114
28/09/2025	04	143
05/10/2025	04	175
12/10/2025	04	132
19/10/2025	05	129
26/10/2025	04	136
Total		1.656

Fonte: CICC Patos.

A Tabela 3 mostra que aos domingos também apresentam alta demanda de atendimento no CICC/Patos, totalizando 1.656 ocorrências no período analisado. Observa-se um aumento significativo nos dias relacionados a eventos festivos e feriados, como durante a Festa da Padroeira de Patos (14 a 24 de setembro), os dias 14/09 e 28/09 registraram 120 e 143 ocorrências, respectivamente, maiores que a média do mês. O feriado nacional de 12 de outubro também impacta diretamente a demanda, refletido no máximo de 175 ocorrências em 05/10/2025, indicando movimentação antecipada de celebrações. Esse comportamento indica

que datas comemorativas e religiosas elevam o fluxo populacional e o número de situações de risco, reforçando a necessidade de reforço de efetivo

Os dados comprovaram que os finais de semana eram períodos de maior demanda e consolidou o argumento do trabalho sobre o incremento nas atividades sociais e aumento dos índices de chamadas de emergência no final de semana. O sábado é o dia de maior volume absoluto de ocorrências (1.854), confirmando-se como o período máximo de demanda operacional.

O dia de maior demanda (sábado, 1.854 ocorrências) opera com o menor efetivo total de teleatendimento (54 atendentes). Por outro lado, a sexta-feira, com demanda menor (1.425), utiliza o maior efetivo (66 atendentes). Esta alocação desequilibrada levou diretamente a Média de Ocorrência por Atendente (MOA) extremo de 34,33 no sábado, validando a hipótese da pesquisa de que a oscilação no número de policiais disponíveis impacta a agilidade no recebimento e a eficiência.

Segundo as concepções de Silva (2014) e Soares e Batitucci (2017), sobre a tomada de decisão unificada e a resposta coordenada que o CICC viabiliza, bem como Vilela e Brito (2003) enfatizando a sintonia interpessoal e a colaboração direta entre agentes, verificou-se assim após analisar os dados das tabelas que uma guarnição policial na rua (3ª REISP) não poderá ser despachada rapidamente se o operador do CICC estiver sobrecarregado. Os dados do MOA alto no sábado e domingo fornecem a base empírica para esta afirmação, pois uma carga de trabalho 60% maior (sábado vs. sexta) é o que, operacionalmente, causa a lentidão e a degradação do serviço.

Tabela 4. Ocorrências atendidas com maior frequência às sextas-feiras nos meses de agosto, setembro e outubro de 2025.

Data	Nº Total de ocorrências	Perturbação do Sossego	Averiguação de Atitude Suspeita	Violência Doméstica
01/08/2025	118	48	23	06
08/08/2025	99	34	29	03
15/08/2025	115	33	38	03
22/08/2025	94	28	27	03
29/08/2025	114	47	20	08
05/09/2025	129	36	33	06
12/09/2025	98	42	28	01
19/09/2025	127	51	35	01
26/09/2025	120	40	31	04
03/10/2025	101	32	29	01
10/10/2025	114	44	36	02
17/10/2025	118	45	25	05
24/10/2025	78	29	27	02
31/10/2025	119	40	33	09
Total	1.544	549	414	54
%	100%	35%	27%	0,04%

Fonte: CICC de Patos-PB.

A Tabela 4 complementa a análise ao evidenciar que, além do alto volume de chamadas nas sextas-feiras, as ocorrências possuem forte relação com comportamentos típicos do início do final de semana. Destaca-se que **perturbação do sossego** é a categoria mais frequente (35%), seguida por **averiguação de atitude suspeita** (27%), ambas diretamente associadas ao aumento de encontros sociais, consumo de bebidas alcoólicas e circulação de pessoas em bares e eventos noturnos. Já **violência doméstica**, embora em menor proporção (aprox. 4%), surge como um fenômeno recorrente nesses dias, indicando possíveis agravantes em ambientes familiares durante o lazer.

Tabela 5. Ocorrências atendidas com maior frequência aos sábados nos meses de agosto, setembro e outubro de 2025.

Data	Nº Total de ocorrências	Perturbação do Sossego	Averiguação de Atitude Suspeita	Violência Doméstica
02/08/2025	140	68	28	06
09/08/2025	151	59	31	11
16/08/2025	113	61	19	06
23/08/2025	127	61	34	03
30/08/2025	173	56	37	09
06/09/2025	94	38	31	01
13/09/2025	131	47	27	14
20/09/2025	165	68	46	01
27/09/2025	158	69	49	02
04/10/2025	150	59	28	04
11/10/2025	147	58	47	09
18/10/2025	167	62	61	06
25/10/2025	138	63	33	06
Total	1.854	769	471	78
%	100%	41%	25%	0,04%

Fonte: CICC de Patos-PB.

A Tabela 5 demonstra que aos sábados apresentam o maior volume de atendimentos do CICC/Patos no trimestre analisado, totalizando 1.854 ocorrências, reforçando o impacto do lazer noturno na demanda policial. As naturezas mais frequentes são **perturbação do sossego** (41%) e **averiguação de atitude suspeita** (25%), ambas diretamente associadas ao aumento de eventos festivos, bares lotados e grande circulação de pessoas nos finais de semana. Verifica-se ainda um número relevante de registros de **violência doméstica** (aprox. 4%), indicando que conflitos familiares também se intensificam com o consumo de álcool e convívio prolongado no lar durante o lazer. Dados como os de 18/10/2025, quando a REISP sediou shows da Expo

Cajazeiras e foram registradas 167 ocorrências, evidenciam que grandes eventos potencializam incidentes e exigem reforço de efetivo.

Tabela 6. Ocorrências atendidas com maior frequência aos domingos nos meses de agosto, setembro e outubro de 2025.

Data	Nº Total de ocorrências	Perturbação do Sossego	Averiguação de Atitude Suspeita	Violência Doméstica
03/08/2025	97	31	24	03
10/08/2025	96	41	31	09
17/08/2025	138	49	48	06
24/08/2025	122	45	36	04
31/08/2025	146	41	46	05
07/09/2025	108	32	52	03
14/09/2025	120	42	27	06
21/09/2025	114	37	42	09
28/09/2025	143	50	46	01
05/10/2025	175	44	39	03
12/10/2025	132	41	41	01
19/10/2025	129	58	23	05
26/10/2025	136	47	29	05
Total	1.656	558	484	60
%	100%	34%	29%	0,04%

Fonte: CICC de Patos-PB.

A Tabela 6 mostra que aos domingos mantêm alto número de ocorrências no CICC/Patos, totalizando 1.656 registros no trimestre. Predominam **perturbação do sossego** e **atitude suspeita**, influenciadas pela continuidade de festas e lazer do final de semana. Períodos festivos, como a Festa da Padroeira e o feriado de 12 de outubro, resultaram em aumentos de

atendimentos. A violência doméstica, embora menos frequente, aparece de forma constante, indicando contexto de tensão familiar.

As Tabelas 4 (sexta-feira), 5 (sábado) e 6 (domingo) forneceram um panorama quantitativo detalhado das ocorrências atendidas pelo CICC de Patos-PB. A análise de totais e proporções diários, foi essencial para o entendimento da dinâmica de segurança pública no fim de semana.

O primeiro ponto a destacar é o volume total de chamados registrados nos finais de semana (sexta-feira, sábado e domingo) durante o período de agosto a outubro de 2025. O sábado é inequivocamente o dia de maior demanda operacional, concentrando mais de um terço (37,6%) de todas as ocorrências do fim de semana. O domingo (1.656 ocorrências) manteve um volume muito alto, superando a sexta-feira (1.544 ocorrências), indicando que o estresse sobre as forças de segurança se estende por todo o final de semana.

Analizando a distribuição percentual das três ocorrências mais frequentes em relação ao total de cada dia, verificou-se que Perturbação do Sossego foi a principal ocorrência em todos os três dias, atingindo sua proporção máxima no sábado (41%). Isso confirma que a gestão do lazer, do ruído e de pequenas desordens é a atividade que mais consome o tempo operacional do CICC durante o fim de semana. A Averiguação de Atitude Suspeita (Policiamento Proativo), embora o sábado apresente um volume alto de chamadas (471), a proporção em relação ao total é maior no domingo (29%), isso pode sugerir que, no domingo, com o volume de Perturbação do Sossego ligeiramente menor, o efetivo pode ter mais tempo para o policiamento proativo e observacional. Já a Violência Doméstica ocorreu em maior volume absoluto (78) e em maior proporção (4,21%) no sábado, isso indica que o sábado é o dia de maior risco para conflitos intrafamiliares, exigindo maior quantidade de efetivo.

Ao analisar a variação diária de ocorrências nas tabelas 4, 5 e 6, observou-se que a transição da sexta para o sábado representa um aumento de 30% no total geral de ocorrências (de 1.425 para 1.854), e o maior aumento percentual na transição para o sábado ocorreu justamente nas ocorrências de Violência Doméstica (73,3%) e Perturbação do Sossego (51,1%). Esses dados quantificaram o agravamento dos problemas de ordem pública e social no fim de semana.

Assim, os dados das tabelas 1, 2, 3, 4, 5 e 6 forneceram o mapa de calor estatístico que direciona qualquer planejamento de recursos, sendo o sábado o dia de maior criticidade e exigência de resposta coordenada.

5. CONCLUSÃO

O conjunto de dados analisados nas Tabelas 1 a 6 ofereceram uma base empírica inquestionável que validou a problemática central do estudo: o dimensionamento do efetivo humano é o fator crítico que compromete a eficiência tático-operacional do CICC/Patos. A análise quantitativa demonstrou um desalinhamento crônico entre a máxima demanda social aos sábados, com 1.854 ocorrências e índices elevados de Violência Doméstica (73,3%), em contraste com um efetivo reduzido (54 teleatendentes) e a maior carga de trabalho individual (MOA 34,33%). Este cenário contraria diretamente os princípios da Gestão Científica de Taylor, que defendem a racionalização do trabalho, o equilíbrio entre tarefas e capacidades e a correta distribuição da força laboral, além dos fundamentos do Planejamento de Fayol, que orientam a previsão, organização e coordenação dos recursos para atendimento das necessidades operacionais. Em consequência, verifica-se a sobrecarga dos operadores e, conforme previsto na pesquisa, a degradação da qualidade do serviço. A insuficiência de pessoal nos momentos de maior demanda fragiliza a capacidade do CICC de assegurar respostas rápidas e integradas no âmbito da 3ª REISP — tornando a tecnologia e a integração institucional reféns de falhas de gestão e alocação de recursos humanos.

Partindo desse pressuposto, a variação no número de policiais de serviço na Central de Teleatendimento do CICC/Patos durante os finais de semana impacta diretamente o fluxo operacional da 3ª REISP. A insuficiência no quantitativo de operadores no teleatendimento nesses dias de maior demanda pode resultar na elevação do tempo de espera e no aumento da taxa de abandono das chamadas de emergência. Esse fenômeno na capacidade de receber chamadas pode impactar diretamente a celeridade e a qualidade da resposta operacional na área de atuação da 3ª REISP, retardando a intervenção policial nas ocorrências. Dessa forma, torna-se imperativo analisar se o efetivo disponível é suficiente para absorver o volume de ligações sem degradar o serviço, estabelecendo a correlação direta entre o recurso humano no CICC/Patos e o desempenho tático-operacional da 3ª REISP.

A retomada do problema evidencia que a variação do efetivo no CICC/Patos durante as sextas-feiras, sábados e domingos exerce influência direta na capacidade de atendimento das ocorrências da 3ª REISP, especialmente em períodos de maior demanda operacional como visto anteriormente nos eventos festivos como: 2ª Expo Cajazeiras, festa da Padroeira de Patos-PB, feriado nacional de Nossa Senhora Aparecida, entre outras. Os dados analisados ao longo do trimestre confirmaram a hipótese inicial de que a oscilação no número de policiais disponível impacta a agilidade no recebimento e a eficiência do acompanhamento das ocorrências.

As contribuições desta pesquisa concentram-se em fornecer uma base empírica que esclarece a relação entre efetivo disponível e desempenho operacional, permitindo compreender como a quantidade de policiais influencia os fluxos de atendimento das ações da 3ª REISP. Ao evidenciar padrões de correlação entre variáveis como quantidade de efetivo de serviço e de ocorrências, o estudo favoreceu reflexões institucionais sobre a importância do planejamento adequado dos recursos humanos. Embora não proponha intervenções, a análise oferece subsídios valiosos para futuras discussões sobre otimização de efetivo, aprimoramento de processos e fortalecimento do sistema de comando e controle, contribuindo para uma gestão mais eficiente da segurança pública em período crítico.

Assim, o estudo demonstra que o dimensionamento do efetivo é um fator determinante para o bom desempenho do sistema de comando e controle, reforçando que estruturas críticas, como o CICC, dependem de uma força de trabalho proporcional à intensidade das demandas registradas nos finais de semana.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, V. C. L. **Uma análise do Centro Integrado de Operações do 1º Comando Regional do Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba**. 2018. Monografia (Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais) – Corpo de Bombeiros Militar de Rondônia, Porto Velho, 2018.

BARONI, A. N. **Conhecendo o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) e suas funções**. 2018. Artigo.

FAYOL, H. **Administração Industrial e Geral**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

OLIVEIRA FILHO, R. R. **Criminalidade, prevenção e controle: o papel do Centro Integrado de Operações de Segurança – CIOPS na política de segurança pública do Estado do Amazonas**. 2014. Dissertação (Mestrado em Segurança Pública, Cidadania e Direitos Humanos) – Escola Superior de Ciências Sociais, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2014.

SANTOS, M. C.; CÂMARA, M. A. **Gestão do conhecimento: uma evolução nos processos de gestão de pessoas**. *Perspectivas em Políticas Públicas*, Belo Horizonte, v. 5, n. 9, p. 79–102, 2012.

SANTOS, R. J.; ROCHA, F. O. **Policiamento preditivo: pressupostos para a implantação de um sistema de gestão de recursos operacionais da Polícia Militar**. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 13, n. 3, p. 110–128, dez. 2019.

SILVA, A. P. G. **Sistema Integrado de Comando e Controle: integração de informações estratégicas de Segurança Pública**. 2014. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SOARES, P. A. K.; BATITUCCI, E. C. **O Centro Integrado de Comando e Controle: ferramenta de coordenação, integração e planejamento na defesa social.** *Revista Brasileira de Segurança Pública*, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 216–232, ago./set. 2017.

TAYLOR, F. W. **Princípios da Administração Científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

VALENTE, R. S. **Centro Integrado de Comando e Controle do Estado do Rio de Janeiro: sua contribuição para segurança pública pós-extinção da Secretaria de Estado de Segurança do Estado do Rio de Janeiro.** 2022. 120 f. Monografia (Curso de Altos Estudos de Política e Estratégia) – Escola Superior de Guerra, Departamento de Estudos, Rio de Janeiro, 2022.

VILELA, M. F.; BRITO, T. J. **Reflexões sobre os centros integrados de operações de segurança como fator de sintonia entre os órgãos de segurança pública do Estado de Goiás.** 2003. Monografia (Especialização em Gerenciamento em Segurança Pública) – Centro de Estudos e Ensino Superior da Polícia Militar, Superintendência da Academia Estadual de Segurança Pública, Goiânia, 2003.