



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
MBA EM GESTÃO DE POLÍCIA OSTENSIVA**



JOSÉ NIVALDO CORDEIRO CYSNEIROS FILHO

**A PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES EM CURSO NO COMANDO DA
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS SOBRE A
APLICABILIDADE DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 204 –
ABORDAGEM A PESSOA**

GOIÂNIA-GO

2024

JOSÉ NIVALDO CORDEIRO CYSNEIROS FILHO

**A PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES EM CURSO NO COMANDO DA
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS SOBRE A
APLICABILIDADE DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 204 –
ABORDAGEM A PESSOA**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação de MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação da Prof. Ma. Sophia Wiczorek Lobo.

GOIÂNIA-GO

2024

**A PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES EM CURSO NO COMANDO DA
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS SOBRE A
APLICABILIDADE DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 204 –
ABORDAGEM A PESSOA**

**THE PERCEPTION OF MILITARY POLICE OFFICERS IN TRAINING AT
THE MILITARY POLICE ACADEMY COMMAND OF THE STATE OF GOIÁS
REGARDING THE APPLICABILITY OF STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE 204 – PERSON APPROACH**

José Nivaldo Cordeiro Cysneiros Filho¹
Sophia Wieczorek Lobo²

Resumo

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é essencial na Polícia Militar do Estado de Goiás e visa orientar as ações policiais, estando presente na instituição desde 2003. A gestão pública, regida por princípios constitucionais, demanda qualidade nos serviços. Este estudo teve por objetivo avaliar a percepção dos policiais militares do CAPM acerca da aplicabilidade do POP 204, relativo aos procedimentos de abordagem a pessoas. A pesquisa, de abordagem aplicada, cujo método de raciocínio foi dedutivo e de abordagem qualitativa e descritiva, utilizou-se dos procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica e levantamento de dados por questionário baseado utilizando-se escala Likert e aplicado via Google Forms. O levantamento teve 124 respondentes voluntários anônimos (taxa de resposta de 25,3%, IC 95%, erro estimado de 7.6%), que ressaltaram a importância do POP para a gestão da qualidade. Os resultados indicaram ainda que, na percepção dos respondentes, seguir o POP torna as abordagens mais seguras, sendo que relataram usar com frequência suas orientações em situações laborais. Ademais, grande parte dos respondentes afirmou que o POP já os resguardou em situações de perigo. A atualização do POP é vista como muito importante e o treinamento recebido é considerado adequado pela maioria. Inferiu-se, portanto, que o POP desempenha um papel fundamental na promoção da segurança pública e na confiança da comunidade na Polícia Militar.

Palavras-chave: Polícia Militar; Gestão da Qualidade; Serviços Policiais; Abordagens.

Abstract

The Standard Operating Procedure (SOP) is essential in the Military Police of the State of Goiás and aims to guide police actions, being part of the documental portfolio of that institute since 2003. Public management, base to constitutional principles, demands quality in services. This study aimed to evaluate the perception of CAPM military police officers regarding the

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais e do MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás. Bacharel em Direito. Email: nivaldoccysneiros@gmail.com.

² Mestre em Química pela Universidade de Brasília (UNB), Especialista em Produtos Naturais de Plantas e Derivados pela Unyleya, Gestão de Projetos pelo Instituto Euvaldo Lodi, especializanda em Estatística Aplicada pela Faculdade Focus e doutoranda em Química pela Universidade Federal de Goiás. Perita Criminal da Superintendência da Polícia Técnico-Científica (SPTC-GO). Orientadora e Professora Titular do MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás E-mail: sophia.wieczorek@gmail.com.

applicability of POP 204, relating to procedures for stop-and-frisk people. The research, with an applied approach, whose reasoning method was deductive and with a qualitative and descriptive approach, used the technical procedures of bibliographical research and data collection using a questionnaire based on a Likert scale and applied via Google Forms. The survey had 124 anonymous volunteer respondents (response rate of 25,3%, CI 95%, estimated error of 7.6%), who highlighted the importance of POP for quality management. The results also indicated that, in the respondents' perception, following the SOP makes approaches safer, and they reported frequently using its guidelines in work situations. Furthermore, most respondents stated that the POP has already protected them in dangerous situations. Updating the SOP is seen as very important, and the training received is considered adequate by the majority. It was therefore inferred that the POP plays a fundamental role in promoting public safety and community trust in the Military Police.

Keywords: Military Police; Quality Management; Police Services; Approaches.

1 INTRODUÇÃO

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento de grande importância no âmbito interno da corporação. De acordo com o prefácio do Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás (POP/GO), o documento é uma empreitada ousada, estabelecida em 2003 com o propósito de guiar as ações policiais militares frente às diferentes situações operacionais presentes em todo o Estado de Goiás (Goiás, 2023).

A gestão pública baseada no modelo gerencial é consequência direta da Constituição Federal de 1988 (CF/88) quando são elencados os princípios da administração pública previstos no art. 37: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (Brasil, 1988). Assim, uma das ferramentas disponíveis para possibilitar o cumprimento desses princípios é a gestão de qualidade. Dito isso, surge um questionamento: Qual a percepção dos policiais militares do CAPM acerca da aplicabilidade do POP 204, especialmente no que se refere a abordagem a pessoa?

Como hipótese, é levantado que o POP tem aplicabilidade parcial e que o documento não está inserido, de fato, num sistema de gerenciamento de qualidade conforme ISO 9001. Como consequência direta, não é rastreável a avaliação da capacidade de fornecimento de serviço consistente à demanda da população, bem como das normas regulamentares.

Com isso, o presente trabalho possui como objetivo geral avaliar a percepção dos policiais militares do CAPM acerca da aplicabilidade do POP 204, de maneira que tem como objetivos específicos definir a gestão da qualidade no âmbito do serviço público, discorrer sobre o POP/GO e descrever a percepção dos policiais militares do CAPM quanto a aplicabilidade do POP 204.

O estudo justifica-se socialmente ao avaliar a impessoalidade, uma vez que a ação policial deverá ser executada de uma determinada forma, independentemente de qual agente público irá executá-la. Isso favorece a segurança pública, e auxilia na execução dos ditames constitucionais (Trindade; Trindade; Willers, 2018). Quanto à relevância econômica, a aplicabilidade da gestão da qualidade implica genericamente na redução de custos, tendo em vista que tal gestão melhora processos (Crissi, 2016). A relevância acadêmica, por sua vez, é demonstrada pela produção intelectual na base de dados Google Acadêmico com o descritor “gestão da qualidade na administração pública”, em março de 2024, com 259.000 resultados de retorno. Contudo, ao buscar “gestão da qualidade na Polícia Militar”, há apenas um retorno, tratando-se de estudo de caso. Há, portanto, um ineditismo na presente pesquisa, possibilitando expansão do conhecimento.

Como metodologia adotada, essa pesquisa classifica-se como aplicada, cujo método é de raciocínio dedutivo e de abordagem qualitativa. Tal pesquisa será descritiva, e os procedimentos técnicos serão a pesquisa bibliográfica utilizando como base de dados o Google Acadêmico. Serão levantados artigos dos últimos 20 anos com descritor “gestão de qualidade”, “Polícia Militar”, “POP”. Também será realizada pesquisa documental ao utilizar-se a apostila institucional contendo o conjunto de pops e será conduzido um levantamento de dados através de questionário aplicado aos alunos do CAPM de 2024 que, em função do curso de formação, habilitação e aperfeiçoamento encontram-se em estágio. O questionário será aplicado eletronicamente através do Google Forms, sendo anuído o consentimento através de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e os dados tratados através do software Excel.

2 REVISÃO TEÓRICA

A preocupação com a qualidade dos serviços e produtos hoje ofertados não é algo atual. Tal preocupação remonta a 2.150 a.C, com o Código de Hamurabi, no qual caso um construtor vendesse uma casa que viesse a desmoronar, ele seria sacrificado (Oliveira, 2020).

Segundo Otavio J. Oliveira (2020), “a evolução da qualidade passou por três grandes fases: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total”. Na primeira grande fase, que aconteceu momentos antes da Revolução Industrial, o objeto era verificado pelo comprador e pelo vendedor. Nesse período, o principal objetivo era identificar possíveis falhas na fabricação, sem seguir um método predefinido para fazê-lo,

Na segunda era, o controle da inspeção foi melhorado mediante o emprego de métodos estatísticos. Técnicas de amostragem passaram a ser utilizadas, uma vez que não tinha

mais como inspecionar produto por produto, tendo em vista o aumento na produção de objetos manufaturados. O principal benefício adquirido foi o controle do processo de produção (Oliveira, 2020).

Segundo o autor, no terceiro e último período, o foco é o cliente, uma vez que todos os esforços serão feitos para realizar as suas necessidades. Nessa era, a característica principal é que toda e qualquer organização é encarregada pela garantia da qualidade dos produtos e serviços. Nesse sentido, é crucial refletir sobre os processos envolvidos na gestão da qualidade de maneira sistêmica, de modo a levar em conta os vínculos e as interdependências entre todos os níveis da empresa.

O conceito de qualidade, portanto, pode variar em face do contexto que se encontra. Sendo assim, cinco enfoques são essenciais para a definição de qualidade, sendo eles: transcendental, fundamentada no produto, fundamentada no usuário, fundamentada na produção e fundamentada no valor (Oliveira, 2020).

No enfoque transcendental qualidade é o mesmo que excelência absoluta e universal, marca de padrões inabaláveis e de alto nível de realização. No que se refere a abordagem fundamentada no produto, a qualidade é tida como uma oscilação precisa e mensurável. Ou seja, a discrepância da qualidade está ligada a discrepância na quantidade de algum ingrediente ou característica do produto. Em relação ao enfoque fundamentado no usuário, resumidamente, tem-se que a qualidade está diante dos olhos de quem observa (Oliveira, 2020).

A abordagem fundamentada na produção, por sua vez, está principalmente voltada às atividades diretamente ligadas à engenharia e à produção, ou seja, uma vez estabelecido o projeto, qualquer mudança resulta na perda de qualidade. Por fim, o enfoque baseado no valor trata a qualidade como uma relação entre preço e custo, sendo tida, portanto, como um passo a frente em comparação com as abordagens anteriores (Oliveira, 2020).

A qualidade sobreposta ao setor de serviços diz respeito a entrega do produto serviço com alta qualidade aos clientes, proprietários e os próprios funcionários. Observa-se, assim, que o conceito de qualidade não deve ficar restrito aos clientes, devendo-se levar em conta todas as pessoas da cadeia produtiva e administrativa, ou seja, funcionários e administradores, destacando, dessa forma, a relevância de cada indivíduo para a consecução do objetivo compartilhado, que é a qualidade. Portanto, o campo de prestação de serviços abarca tanto a entrega do serviço em si quanto o desenvolvimento de métodos (Oliveira, 2020).

No âmbito da Administração Pública, uma ferramenta para verificação da qualidade é a avaliação tanto da satisfação quanto da qualidade do serviço prestado. A satisfação e a qualidade percebidas são manifestações da apreciação da qualidade global do serviço com base

no usuário. A satisfação tem um viés mais afetivo e emocional, ao passo que a qualidade possui um caráter mais cognitivo e racional (ENAP, 2020).

Em suma, a apreciação de serviços públicos centrada no cidadão envolve várias abordagens no âmbito do governo para averiguar como os serviços públicos estão satisfazendo as necessidades do usuário, instigando o aumento de sua participação na vida pública, na relevância na qualidade dos serviços, e a percepção geral sobre a qualidade de vida e os governos (ENAP, 2020).

A população anseia por serviços mais eficientes, ágeis, econômicos e adaptados aos seus interesses e carências. Com isso, os governos devem não somente ofertar serviços de qualidade, como também garantir que sejam bem recebidos pelos usuários (ENAP, 2020). Ainda, há que se destacar que a avaliação da qualidade do serviço na seara pública é uma obrigatoriedade legal e ética que repercute positivamente ao promover a interação governo-cidadão (ENAP, 2020).

A eficiência dos serviços públicos será sempre analisada por muitos segmentos variados, a exemplo dos consumidores, contribuintes, funcionários, entre outros. A dificuldade é que cada pessoa empregará padrões diferentes para avaliar a qualidade do serviço público aplicando critérios e pesos diversos para o mesmo serviço, sendo papel da gestão da qualidade a padronização para retirar uma resposta mais objetiva e aplicável às políticas públicas (ENAP, 2020).

Dessa forma, um sistema de avaliação é intrínseco ao processo de ofertar e melhorar os serviços. Porém, para além desse efeito, há outros efeitos positivos que ressaltam a relevância da avaliação, quais sejam: dar voz ao cidadão, elevar a confiança no governo, efeito didático em relação aos gastos públicos, desenvolvimento de novas habilidades gerenciais, aumento no engajamento e aprimoramento da capacidade crítica das pessoas, custos menores, efetividade nas soluções (ENAP, 2020)

2.1 O SURGIMENTO DAS POLÍCIAS MILITARES E SUAS ORGANIZAÇÕES

No começo do Brasil Império, apesar da Polícia Militar atender as necessidades desse período, não havia uma Polícia Militar profissionalizada, existindo uma polícia fraca, incapacitada, pouco disciplinada e articulada. Juntamente com o processo de solidificação do Império, a polícia adquire um papel mais específico, uma organização mais urbana e competências jurídicas necessárias para o seu funcionamento (Ribeiro, 2011).

Com a abdicação de Dom Pedro I e a instauração do período Regencial, surge a Polícia Militar no Brasil. Em 1831, extingue-se todos os corpos policiais e se cria o Corpo de Guardas Municipais Permanentes. Nesse mesmo período também surge a Guarda Nacional (Ribeiro, 2011).

Em 1889, com a declaração da República, e o desmembramento da centralização do Império, o poder, em movimento centrífugo, se aproxima dos Estados-membros, permitindo a busca de uma maior autonomia desses membros. Com o advento da Constituição da República de 1891, os Estados-membros ratificam sua autonomia, momento em que são criadas as forças públicas, simbolização da segurança do Estado e início da concepção das forças de segurança conforme organização atual (Ribeiro, 2011).

Segundo Ribeiro (2011), é nesse momento que a polícia passa a ser hierarquizada e disciplinada, em que os policiais passam a ter dedicação exclusiva à profissão e remuneração paga pelos cofres públicos. A função policial passa a ser a de preservar a tranquilidade pública e colaborar com a justiça. Há a partir desse momento um cenário de fortalecimento e especialização das forças policiais, com destaque àquelas dos Estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul por apresentarem traços de militarização.

Destaca o autor que, após a Revolução de 1930, com o início do Governo Vargas, ocorre um movimento de recentralização poder, fazendo com que não haja mais a autonomia dos estados-membro que havia antes. Com o envolvimento de Vargas com as forças do Exército, aparato bélico das polícias militares é dissolvido, sendo nesse momento em que as Polícias Militares passam a ser conceituadas como forças reservas do Exército destinadas para a segurança interna e manutenção da ordem (Ribeiro, 2011).

Em 1945, com o fim do Estado Novo, Vargas, com uma forte participação das Forças Armadas, é deposto, começando um governo de transição até a eleição do General Eurico Gaspar Dutra, que aprova uma nova Constituição no ano seguinte. Nessa Constituição, de 1946, percebe-se um aumento nas funções das polícias militares (Ribeiro, 2011).

Portanto, ao observar o caminho das polícias militares no Brasil, constata-se que essas polícias estão ligadas a manutenção da ordem, e isso algumas vezes levam as forças policiais a servirem de sustentação do sistema político (Ribeiro, 2011).

2.2 O PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS (PMGO)

Manual de procedimentos é a organização e estruturação de todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) de uma instituição, que neste caso, é a Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO). Tal procedimento é o alicerce para a garantia da padronização de suas atividades, garantindo ao usuário do serviço um serviço mitigado de qualidades negativas e impessoal frente ao sistema político vigente (Duarte, 2005). Assim, a primordial finalidade de um Procedimento Operacional Padrão (POP) é a de se padronizar e diminuir desvios na execução de atividades fundamentais para a qualidade do serviço, independentemente de quem os faça (Renato Lima Duarte, 2005, online).

Escrever o POP é uma tarefa árdua e cansativa, na qual quem faz deve tomar alguns cuidados, como por exemplo: não copiar procedimentos existentes em outras instituições, visto que cada organização possui suas particularidades; deve ser feita permanentes análises críticas acerca da sua aplicabilidade; a linguagem utilizada deve estar de acordo com o grau de instrução das pessoas envolvidas na execução da atividade, entre outros (Duarte, 2005).

Por meio da padronização de ações previstas no POP, diminui-se consideravelmente a possibilidade de ocorrência de erros primários, fazendo com que, a Polícia Militar do Estado de Goiás assegure a manutenção da ordem pública, através do poder de polícia, restringindo a liberdade de outrem se assim for necessário e legal. Dessa maneira, o POP é uma ferramenta de importância para que o serviço executado pela Polícia Militar do Estado de Goiás seja de alta qualidade e a segurança seja eficaz para todo o povo goiano (Pelegrini; Sanches, 2018).

O POP também tem por objetivo proteger o policial militar, uma vez que ao seguir ações padronizadas, ele ficará resguardado de consequências legais na esfera penal e de responsabilidade civil e indenizatória. Como exemplo, é essencial na patrulha, bem como em situações de alta periculosidade. Em razão disso, a uniformidade em relação a forma de abordagem e o uso correto de equipamentos, contribuem para o êxito nas ações operacionais (Pelegrini; Sanches, 2018).

O documento ainda deve ser revisto periodicamente para acompanhar o desenvolvimento da sociedade, e, por conseguinte, a forma de abordagem padronizada precisa estar no mesmo nível de evolução. O sistema de repressão e abordagem é alvo de controle externo, e devem ser observados os limites que incorrem em abuso de autoridade e uso arbitrário da força, o que implica na padronização das boas práticas para segurança institucional (Estumano *et al*, 2024).

Importa destacar que os documentos da qualidade, especialmente os POPs, devem ser o reflexo da cultura e estrutura organizacional da instituição, *i.e.* PMGO, tendo em vista que os dois aspectos impactam no modelo de gestão da corporação. A construção da identidade de

uma corporação se dá ao longo das situações enfrentadas no cotidiano, levando o policial a ser capaz de enfrentar o crime, certo de que os procedimentos operacionais estabelecidos auxiliaram na execução do seu dever (Pelegriani; Sanches, 2018).

O padrão estabelecido no POP abarca a verdadeira necessidade para as maneiras de abordagem e estratégias no caso em concreto. Sendo assim, é através do POP que se direciona e prepara o policial militar ao entendimento das ocorrências que vierem acontecer, uma vez encontra respaldo e preparo para todas as tarefas que incumbem a rotina policial militar (Pelegriani; Sanches, 2018).

Segundo Pelegriani e Sanches (2018), a 3ª edição do POP, em 2010, inovou ao aplicar estratégias de ensino de simples compreensão. Assim a edição qualificou e aperfeiçoou as instruções do seu departamento administrativo e padronizou as ações executadas pelo policial, importantes para elevar a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar do Estado de Goiás à sociedade. Dessa maneira, quando se capacita as condutas de forma simples e objetiva é visível a satisfação da necessidade social da população, além de proporcionar resultados institucionais no devido cumprimento da missão policial militar. Com isso, as atualizações legais e técnicas favorecem o fortalecimento dos conceitos humanísticos que são vinculados à inclusão social e respeito a sociedade.

2.3 O PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) 204 (ABORDAGEM A PESSOA) DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS.

Atualmente a 4ª edição, versão 3, do manual do POP da PMGO prevê 5 módulos, versando o primeiro acerca das ações policiais militares, compreendendo os POPs 101 ao 114; o segundo, sobre atividade ostensiva, do POP 201 ao 213; o terceiro, sobre atendimento policial militar diverso, tratado do POP 301 ao 308; o quarto, acerca do atendimento policial militar crítico, compreendendo os POP 401 ao 406, e; por fim, o quinto, sobre atendimento policial militar especializado, do POP 501 ao 508. Ainda é válido informar que todos os POPs discorrem quanto a sequência de ações, ações corretivas e esclarecimentos.

O POP 204, disposto no segundo módulo, diz respeito a abordagem policial. Tal POP se divide em dois procedimentos: abordagem a pessoa em atitude suspeita (POP 204.01), e abordagem a pessoa infratora da lei (POP 204.02). Aquele, regulamenta a abordagem daqueles indivíduos cujo comportamento traz dúvidas quanto o seu intuito ou sua ação, enquanto esse, aborda a pessoa em cometimento de infração, quando polícia tem o dever de agir diante do flagrante delito.

Referente à abordagem da pessoa em atitude suspeita (POP 204.01) tem-se que a guarnição deverá manter uma distância de cerca de 5 (cinco) metros da pessoa que será abordada. No momento do desembarque, a guarnição deve ficar do lado da parte frontal da viatura, com as armas na posição sul, deixando somente a porta do comandante aberta, dispositivo luminoso ligado, assim como o pisca-alerta e motor (Goiás, 2023).

Depois do desembarque, o comandante deve verbalizar: “Polícia! Parado! Mãos para cima”, e após determinar ao abordado que se dirija a uma área de segurança, enuncia: “Mãos na nuca, fique de costas para mim, entrelace os dedos, abra as pernas e olhe para a frente”. Com isso, o motorista da viatura realiza a busca pessoal enquanto o comandante fica a 45° graus em relação ao abordado (Goiás, 2023).

Feita a busca pessoal, o comandante pede a documentação pessoal do indivíduo, na qual é recolhida pelo motorista, faz a conferência inicial, entrega o documento para o motorista que vai consultar a documentação através dos sistemas disponíveis ou do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM). Nada sendo constatado, registra-se o atendimento e o documento deve ser devolvido ao abordado (Goiás, 2023).

Quanto às ações corretivas, na abordagem de Caçador, Atirador ou Colecionador (CAC) ou de indivíduo com porte funcional, há possibilidades distintas e suas consequências. Caso o abordado armado seja CAC, deverá o comandante da patrulha (i) informar que será feita a busca pessoal e que sua arma será temporariamente recolhida; (ii) recolher a arma e guardá-la em local seguro; (iii) verificar a documentação apresentada com a arma recolhida; (iv) e seguir os procedimentos de acordo com a legislação. (Goiás, 2023).

Caso o abordado tenha porte funcional, há duas situações distintas. Se estiver portando a arma ostensivamente, o comandante deverá: (i) barricar e/ou reduzir silhueta; (ii) mandar colocar a arma no coldre, na cintura ou no chão; (iii) manter visualização e verbalizar, procurando identificá-lo; (iv) informar que será submetida a busca pessoal e que sua arma será temporariamente recolhida; (v) confirmar a identificação; (vi) avaliar pela continuidade da abordagem tendo em vista o nível de suspeição (Goiás, 2023).

Agora, caso o abordado com porte funcional não esteja ostensivamente com a arma e informe está armado, deverá o comandante: (i) informar que será feita a busca pessoal e que sua arma será temporariamente recolhida; (ii) recolher a arma e guardá-la em local seguro; (iii) verificar a documentação apresentada; (iv) avaliar pela devolução da arma ou continuidade da abordagem. (Goiás, 2023).

Outras ações corretivas são previstas pelo POP 204.01, tal como a possibilidade de se ter mais de um abordado e um deles empreender fuga. Nesse caso, o militar mais próximo

determinará aos demais que se deitem no chão e procederá com o algemamento segundo o POP 108, enquanto outro policial deve fazer a segurança e comunicar ao COPOM as características do fugitivo. Ademais, se aparecer alguém se identificando como advogado durante a abordagem, deve-se informá-lo para esperar a uma distância de 5 metros da abordagem, e aguardar informações quanto aos procedimentos e providências que serão adotados (Goiás, 2023).

Insta salientar os princípios da abordagem, expostos no POP 204.01: segurança, que são medidas implementadas para diminuir os riscos na abordagem; surpresa, que é o ato de surgir sem que o abordado espere; rapidez, pois abordagem lenta pode se tornar um constrangimento ao abordado; ação enérgica com atitude consistente e determinada, e; unidade de comando sólida, ou seja, somente um militar deverá prever, dirigir, coordenar e fiscalizar a ação de uma tropa. Dessa maneira, são possibilidades de erro, o fato de não se atentar a esses princípios, bem como o fato de abordar sozinho ou em desvantagem, a situação de se proibir a filmagem da abordagem quando não se compromete a segurança da patrulha ou dos envolvidos, entre outros (Goiás, 2023).

Outrossim, em relação a abordagem a pessoa infratora da lei, prevista no POP 204.02, tem-se que o comandante da guarnição ao desembarcar da viatura, deve manter uma distância de mais ou menos 5 metros em relação ao infrator da lei, ficando a guarnição posicionada ao lado da parte frontal da viatura, com a arma na posição pronto, deixando a porta do comandante aberta e as demais fechadas, motor em funcionamento, pisca alerta e dispositivo luminoso intermitente ligado (Goiás, 2023).

Após o desembarque, o comandante verbaliza: “Polícia! Parado! Deite-se no chão com os braços estendidos e com as palmas das mãos para cima!”. Com isso, o comandante se posiciona a 45° graus em relação ao infrator que será algemado, mantendo o armamento na posição pronto. Enquanto o motorista realiza o algemamento, o comandante desempenha a função de segurança. Feito o algemamento adota-se a posição sul para a arma, o motorista realiza a busca pessoal e após se coldrea o armamento. Em seguida, o motorista embarca o infrator da lei, faz a condução à repartição pública e registra-se o atendimento (Goiás, 2023).

Dentre as ações corretivas previstas no POP 204.02 existem algumas de maior relevância. Uma delas é a possibilidade do comandante, após a avaliação do grau de risco pela guarnição, decidir algemar o infrator da lei em pé, caso ele seja idoso, deficiente físico, e tenha cometido um crime de menor potencial ofensivo. Outra ação corretiva de grande valia ocorre quando a guarnição é composta por 3 policiais. Nesse caso ficará a cargo do auxiliar a aproximação, o algemamento e a busca pessoal, ficando o primeiro homem na segurança da

abordagem, ambos com a arma na posição pronto. Já o motorista ficará na segurança geral com a arma na posição pronto baixo. Ademais, se aparecer alguém se identificando como advogado durante a abordagem, deve-se igualmente informá-lo para esperar a uma distância de 5 metros da abordagem, em que será informado quantos aos procedimentos e providências que serão adotados (Goiás, 2023).

Por fim, dentre as possibilidades de erros previstas no POP 204.02, há as seguintes: não se algemar em pé a gestante ou indivíduo que não consiga se deitar; conduzir infrator da lei, testemunha e/ou vítima na mesma viatura; algemar o infrator em peças ou equipamentos da viatura; deixar infrator manter contato, verbal ou não, com outras pessoas envolvidas ou terceiros; proibir filmagem da ocorrência realizada por terceiro a uma distância que não compromete a segurança da guarnição ou dos envolvidos; e deixar objetos perto do infrator durante a condução do mesmo (Goiás, 2023).

3 METODOLOGIA

A metodologia vem de método, que no latim tem o seguinte sentido: “caminho ou a via para a realização de algo”. É evidente sua proposta para alcançar um determinado fim para que se consiga certo entendimento. Em última análise, é uma maneira de selecionar técnicas, examinar alternativas para a ação, é estabelecer a sequência adequada dos diversos processos visando alcançar um determinado fim (Pelegriani; Sanches, 2018).

Neste contexto, a metodologia visa realizar uma coleta precisa e concreta de informações acerca de um determinado assunto realizado por intermédio de pesquisas, sendo confirmada através de documentos. Sendo assim, a especificação da metodologia da pesquisa engloba uma variedade maior de aspectos abrangendo ao mesmo tempo perguntas como “Como”, “Onde” e “Quanto”. Desta forma, a necessidade e importância da aplicação da metodologia baseiam exclusivamente no uso de métodos, técnicas e processos com o objetivo de legitimar cientificamente problemas na investigação (Pelegriani; Sanches, 2018).

Assim, procedimentos técnicos selecionados para a elaboração desta pesquisa foram a pesquisa bibliográfica, documental e levantamento de dados por questionário.

Assim, a pesquisa bibliográfica é aquela elaborada a partir de material já publicado e com tratamento analítico-científico e tem por objetivo colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa (Prodanov; Freitas, 2013). Neste estudo, foi realizada partir de registros disponíveis pesquisados na base de dados Google

Acadêmico com os descritores “gestão de qualidade”, “Polícia Militar”, “POP”, “História da Polícia Militar”.

A pesquisa documental, por sua vez, caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não possuem tratamento científico (Oliveira, 2007). Neste trabalho foi realizada através da apostila do POP, especificamente no procedimento operacional padrão 204, que trata sobre abordagem policial a pessoa. Tal procedimento contém uma série de sequência de ações, ações corretivas e possibilidades de erros na qual foram explicadas minuciosamente as partes mais relevantes do tema.

Em relação ao levantamento de dados por questionário é importante ressaltar que tal questionário foi aplicado especificamente aos alunos do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás no ano de 2024. Essa amostra foi selecionada por representar indivíduos que receberam a formação teórica do POP e estavam acompanhando os trabalhos práticos de policiamento militar (n= 490). Cumpre salientar que a pesquisa foi realizada através da plataforma eletrônica Google Forms, utilizando-se escala Likert e classifica-se como questionário estruturado com variáveis tanto qualitativa quanto quantitativas. Foi acompanhado de consentimento através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os dados foram tratados pela plataforma Google Planilhas integrada ao Google Forms.

No que se refere a abordagem, o presente artigo utilizou uma abordagem qualitativa, ou seja, uma pesquisa que buscou explorar a subjetividade de um certo grupo, admitindo inclusive, inicialmente uma formulação de hipóteses na qual podem ser alteradas no decorrer da pesquisa. Isso irá depender da habilidade de inserir novos questionamentos à pesquisa, e do ânimo em admitir contradições e tensões no trabalho de campo (SENASP, 2023, p. 50).

O método de raciocínio dedutivo foi adotado como método de raciocínio. É uma estrutura de raciocínio lógico que parte de premissas gerais para generalização ao caso particular (Gil, 2008). A escolha do método se baseou nos princípios e teorias da gestão da qualidade para que fossem logicamente aplicadas ao caso concreto do Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como descritiva, isto é, uma pesquisa que tem como objetivo a exposição dos eventos que se quer estudar sem preocupar-se em explicar os fenômenos e observações que descreve, ainda que os resultados possam ser utilizados para tal fim (Vergara, 2013).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa realizada por questionário aplicado aos alunos em curso no Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás no ano de 2024 resultou em 124 respondentes voluntários e anônimos de um total de 490 alunos (taxa de resposta de 25,3%, IC 95%, erro estimado de 7.6%), tendo-se que do perfil sociodemográfico 54% (n=67) possuem entre 20 a 30 anos de idade, 23,4% (n=29) entre 31 e 40 anos, 16,9% (n=21) entre 41 e 50 anos, e 5,6% (n=7) entre 51 e 60 anos de idade. Além disso, cerca de 89,5% (n=111) dos indivíduos são do sexo masculino e 10,5% (n=13) do sexo feminino.

Acerca do estado civil, 46% (n=57) dos respondentes são casados, 45,2% (n=56) são solteiros, 6,5% (n=8) vivem em união estável, e 2,4% (n=3) divorciados. Sobre descendência, 59,7% (n=74) não possui filhos, e 40,3% (n=50) possuem. Em relação ao grau de escolaridade, 50% (n=62) pessoas possuem superior completo, 46,8% (n=58) possuem especialização, 1,6% (n=2) possuem ensino médio, 0,8% (n=1) tem mestrado, e 0,8% (n=1) tem superior incompleto. Os dados, portanto, demonstram um perfil de respondente predominantemente em idade de produtividade ótima (Skirbekk, 2004), composta majoritariamente por indivíduos do sexo masculino, com estado civil igualmente dividido entre casados e solteiros, equilibradamente divididos entre aqueles que possuem descendentes e com formação acadêmica superior. O quadro 1 sumariza o levantamento realizado.

Tabela 1. Perfil sociodemográfico dos respondentes

Faixa etária	Frequência	Porcentagem
20 a 30 anos	67	54%
31 e 40 anos	29	23,4%
41 e 50 anos	21	16,9%
51 e 60 anos	7	5,6%
Sexo	Frequência	Porcentagem
Feminino	13	10,5%
Masculino	111	89,5%
Estado civil	Frequência	Porcentagem
Casado	57	46%
Solteiro	56	45,2%
União Estável	8	6,5%
Divorciado	3	2,4%
Descendência	Frequência	Porcentagem
Possuem filhos	50	40,3%
Não possuem filhos	74	59,7%
Escolaridade	Frequência	Porcentagem

Ensino médio	2	1,6%
Superior incompleto	1	0,8%
Superior completo	62	50%
Especialização	58	46,8%
Mestrado	1	0,8%

Fonte: Elaboração própria (2024)

Acerca do perfil do público, os respondentes foram indagados acerca de seus postos e graduações, resultando em 71,8% (n=89) sendo cadetes; 11,3% (n=14) sendo alunos do Curso de Habilitação de Oficiais de Administração (CHOA); 10,5% (n=13) são 2º sargentos, 3,2% (n=4) são 1º sargentos; 2,4% (n=3) alunos soldados e 0,8% (n=1) são 2º tenentes. No que se refere ao tempo em que cada policial militar está na instituição, tem-se que 56,5% (n=70) possuem até 5 anos de serviço militar, 14,5% (n=18) têm entre 6 e 10 anos de instituição; 5,6% (n=7) entre 11 e 15 anos; 4% (n=5) entre 16 a 20 anos, e; 19,4% (n=24) possuem acima de 21 anos na PMGO. Os dados demonstram que grande parte dos respondentes são cadetes que majoritariamente estão nos primeiros 5 anos de carreira militar. O resumo pode ser visto na tabela 2.

Tabela 2. Perfil dos respondentes

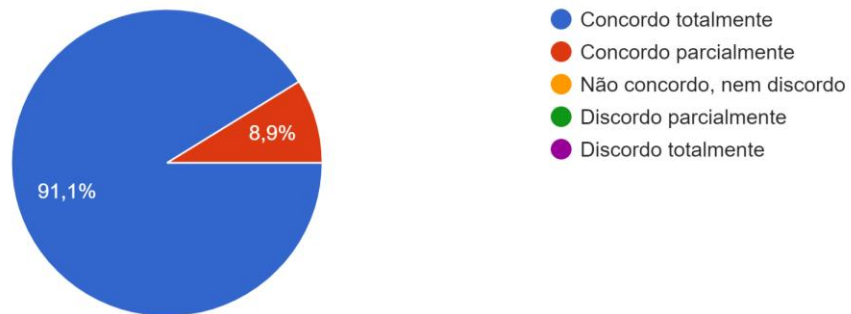
Posto/graduação	Frequência	Porcentagem
Cadete	89	71,8%
CHOA	14	11,3%
Sargento (1º e 2º)	17	13,7%
Aluno soldado	3	2,4%
2º tenente	1	0,8%
Tempo de PMGO	Frequência	Porcentagem
Até 5 anos	n=70	56,5%
De 6 a 10 anos	18	14,5%
De 11 a 15 anos	7	5,6%
De 16 a 20 anos	5	4%
Acima de 21 anos	24	19,4%

Fonte: Elaboração própria (2024)

Concernente ao tema propriamente dito, foi observado que 91,1%(n=113) dos policiais que responderam à pesquisa concordam totalmente que a existência de um POP

influencia positivamente na gestão da qualidade do serviço público oferecido pela PMGO, enquanto 8,9% (n=11) concordam apenas parcialmente. A figura 1 demonstra a percepção da influência do POP na visão dos respondentes, que encontra guarida no trabalho de Maekawa, Carvalho e Oliveira (2013), que afirmam que a implantação da ISO 9001, através de protocolos operacionais padrão, por exemplo, traz como um dos benefícios a influência positiva nos demais processos internos de gestão de uma instituição.

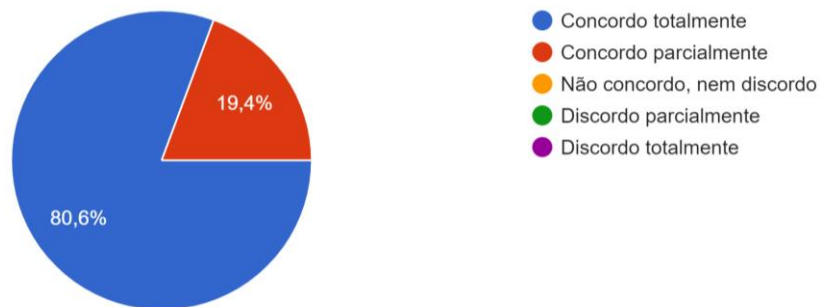
Figura 1. Percepção de influência do POP na gestão da qualidade do serviço da PMGO.



Fonte: Elaboração própria (2024)

Quanto o conhecimento das abordagens descritas pelo POP 204 da PMGO, notou-se que 80,6% (n=100) policiais concordam totalmente que possuem conhecimento sobre abordagens policiais conforme descrito no POP 204, enquanto 19,4% (n=24) afirmam concordar parcial com a afirmação. Demonstra-se, portanto, que nenhum respondente afirmou não conhecer as abordagens, sugerindo, conforme expõe Pinc (2011), que os POPs, por não terem caráter impositivo, mas apenas direcionador quanto a tomada de decisão, necessitam constante treinamento e atualização.

Figura 2. Percepção de influência do POP 204 na gestão da qualidade do serviço da PMGO.

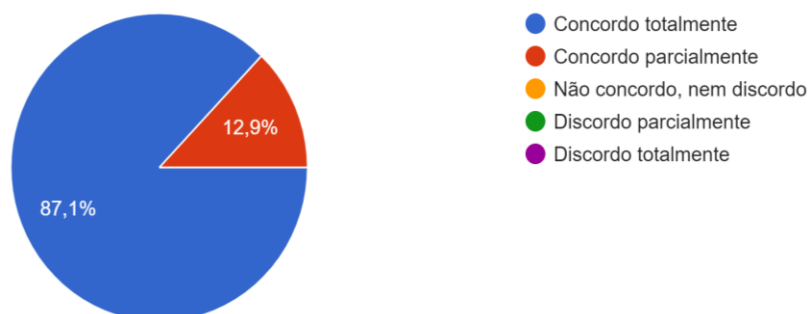


Fonte: Elaboração própria (2024)

Dessa maneira, corrobora-se a importância do POP na gestão da qualidade do serviço público, uma vez que se traz padronização, qualidade e eficiência, pois os policiais são guiados por melhores práticas e procedimentos testados, havendo conseqüentemente uma redução de erros e riscos. Contudo, mais importante do que se ter um POP no serviço policial, é ter conhecimento dos procedimentos lá previsto. Assim, especificamente em relação ao procedimento da abordagem policial conhecer e seguir o procedimento correto é crucial porque trará segurança não só ao cidadão como também ao policial, evitará condutas que vão de encontro aos direitos civis, e dará transparência as abordagens policiais (Pelegrini; Sanches, 2018).

Acerca da correta aplicação na prática dos ensinamentos do POP 204 (abordagem policial), questionou-se o grau de concordância com a afirmação de que os procedimentos tornam a abordagem mais segura, preservando vidas. Nesse sentido, 87,1% (n=108) concordam totalmente, enquanto 12,9% (n=16) concordam parcialmente. Assim, percebe-se que há a internalização de que o POP além de finalidade, possui efetividade na prática policial, conforme exposto por Júnior (2021). O gráfico resultante pode ser visto na figura 3.

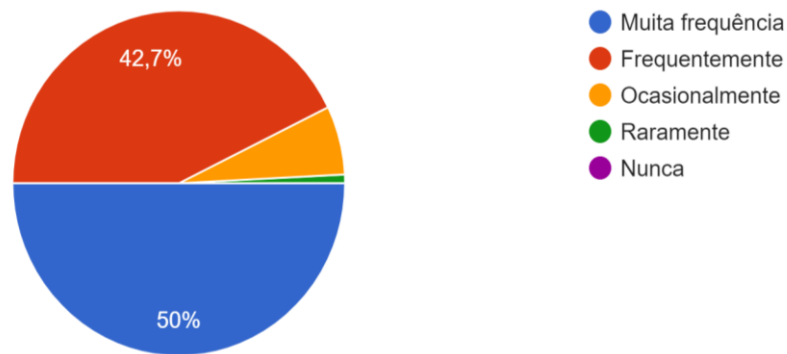
Figura 3. Percepção de influência do POP na segurança da abordagem.



Fonte: Elaboração própria (2024)

Em relação a frequência com que os pesquisados se deparam com situações em que precisa empregar os conhecimentos técnicos ensinados no POP 204 (abordagem policial), 50% (n=62) responderam “muita frequência”, 42,7% (n=53) assinalaram “frequentemente”, 6,5% (n=8) “ocasionalmente”, 0,8% (n=1) “raramente”. Os dados demonstram que há uma alta frequência da necessidade de aplicação dos POP, o que reflete quão ajustado o procedimento está frente ao cotidiano do profissional. Essa constatação encontra-se de acordo com o exposto por Falconi (2013). O gráfico resultante encontra-se na figura 4.

Figura 4. Necessidade de implementação do POP 204 na rotina do policial militar respondente.

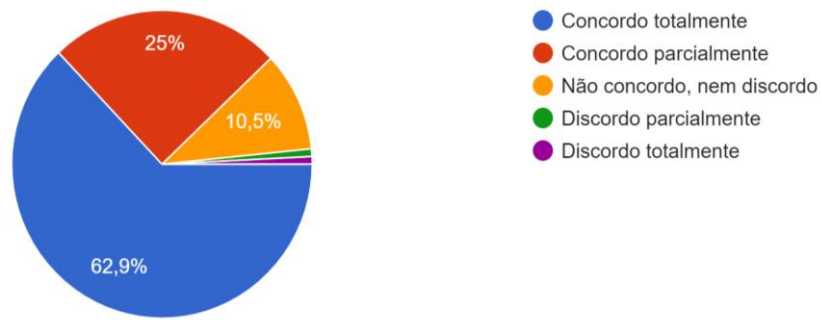


Fonte: Elaboração própria (2024)

Dessa maneira, tais dados mostram a receptividade dos policiais em relação a existência de um documento que padronize as ações policiais, mais especificamente a abordagem policial, tendo em vista que com essa padronização consegue-se uma redução de danos desnecessários, pois existem ensinamentos sobre como abordar pessoas de maneira não confrontativa, comunicando-se de forma eficaz e resolvendo as situações sem a necessidade de escalada para o uso da força (Pinc, 2011). Essa receptividade pode ser explicada também pelo fato da maioria dos policiais já terem precisado usar os conhecimentos técnicos mostrados no POP 204, e terem visto na prática que as condutas lá previstas, de fato salvam vidas, e resguardam os indivíduos envolvidos.

Nesse diapasão, foi evidenciado que 62,9% (n=78) dos respondentes concordam totalmente que já presenciaram alguma situação em que a utilização das técnicas previstas no POP 204 (abordagem policial) resguardou os envolvidos de alguma situação de perigo. Por outro lado, 25% (n=31) concordaram parcialmente, 10,5% (n=13) não concordaram, nem discordaram da afirmação; 0,8% (n=1) discordou parcialmente, e; igual valor discordou totalmente. Assim, de forma a agrupar os dados, 87,9% concordam em algum grau com a afirmação, enquanto 1,6% discordam em algum grau. Esses dados corroboram a percepção de que colocar em prática as operações previstas no POP resguardam vidas. A figura 5 sumariza os dados.

Figura 5. Percepção de resguardo dos envolvidos em situações de perigo quando da utilização de técnicas previstas no POP 204.

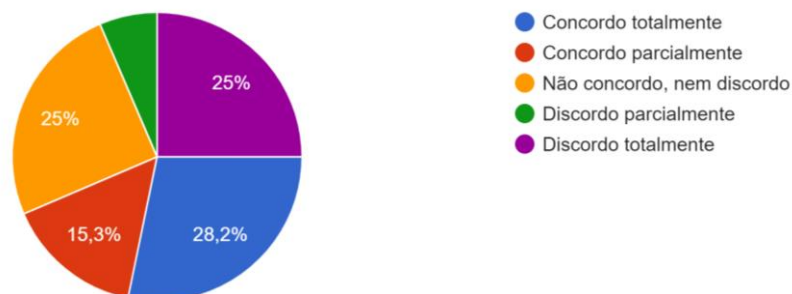


Fonte: Elaboração própria (2024)

Desse modo, sabe-se que o POP resguarda todos os envolvidos na abordagem, ou seja, tanto o policial, como o abordado. O policial ao agir de acordo com os preceitos do POP, está agindo de acordo com preceitos legais e institucionais. Nesse mesmo sentido, o abordado também fica resguardado, pois tem a segurança de que não terá qualquer direito seu suprimido (Júnior, 2021).

Sendo assim, ainda mostrando a importância de se ter um Procedimento Operacional Padrão, foi questionado o grau de concordância do policial respondente frente à sentença “já sofrido ou presenciei alguém que sofreu lesões ou incidentes relacionados ao não uso das técnicas da abordagem policial previstas no POP 204 durante o serviço policial”. Assim, 28,2% (n=35) responderam que concordavam totalmente; 15,3% (n=19%) concordaram parcialmente; 25% (n=31) não concordaram nem discordaram; 6,5% (n=8) discordaram parcialmente, e; 25% (n=31) discordaram totalmente. Assim, o valor agregado de concordância foi de 43,5%, enquanto o de discordância foi de 31,5%, conforme figura 6.

Figura 6. Incidentes e lesões decorrentes da não utilização de técnicas previstas no POP 204.

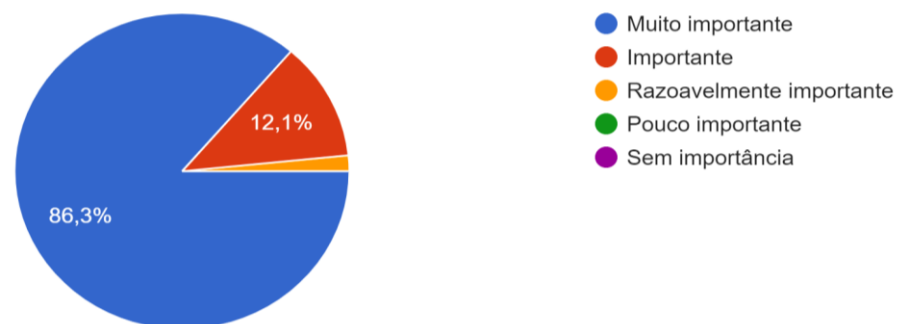


Fonte: Elaboração própria (2024)

Outro aspecto importante a ser considerado diz respeito a atualização constante do POP 204 (abordagem policial). Dos respondentes, 86,3% (n=107) acham muito importante tal

atualização, 12,1% (n=15) acham apenas importante, e 1,6% (n=2) acham razoavelmente importante (figura 7). A importância da atualização reside no fato de que novos desafios e contextos podem surgir ao longo do tempo, exigindo uma resposta ágil e eficaz por parte do Estado. Sendo assim, atualizar o POP 204 permite que os procedimentos sejam ajustados para lidar com essas novas situações. Ademais, importante dizer também que o ambiente operacional também está em constante mudança, com novas técnicas, tecnologias e melhores práticas surgindo regularmente. Com isso, reciclar o POP 204 permite a incorporação dessas inovações. Tal preceito fora discutido por Teshima (2017).

Figura 7. Percepção da importância de educação continuada no POP 204.



Fonte: Elaboração própria (2024)

A respeito de treinamentos recebidos acerca das técnicas de abordagem previstas no POP 204, foram feitos três questionamentos. Primeiramente foi perguntado com que frequência deveria ser treinado as técnicas de abordagem policial. Assim, 30,6% (n=38) falaram que anualmente; 42,7% (n=53) responderam que mensalmente; 17,7% (n=22) marcaram semanalmente, e; 8,9% (n=11) responderam diariamente (figura 8a).

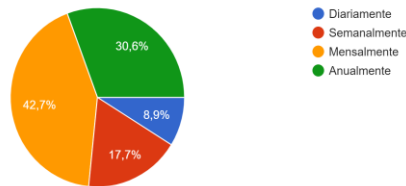
Também foi perguntado se o treinamento em abordagem policial que receberam como parte de sua formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado à prática da atividade policial. Cerca de 57,3% (n=71) concordaram totalmente; 37,1% (n=46) concordaram parcialmente; 3,2% (n=4) não concordaram, nem discordaram, e; 3 (2,4%) discordaram parcialmente (figura 8b).

Ainda em relação a treinamento em abordagem policial conforme o POP 204, foi indagado se o treinamento em abordagem policial que receberam como parte de sua formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado aos ensinamentos do POP 204. Com isso, 68,5% (n=85) concordaram totalmente, 29,8% (n=37) concordaram parcialmente, e 1,6% (n=2) não concordaram nem discordaram. Os dados apontam que o treinamento recebido foi adequado

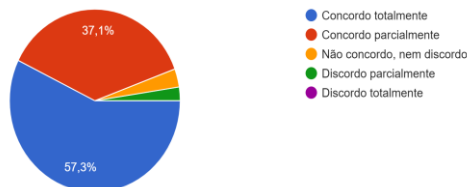
tanto à prática profissional, quanto aos preceituado pelo POP 204, restando espaço para educação continuada.

Figura 8. Percepção da adequabilidade do treinamento recebido acerca do POP 204.

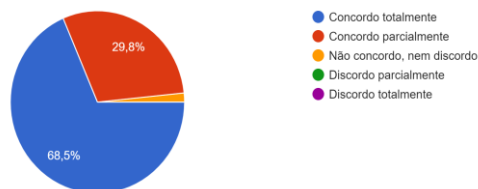
(a) Com que frequência você acredita que deveria ser treinado as técnicas da abordagem policial previstas no POP 204?
124 respostas



(b) O treinamento em abordagem policial que recebi como parte de minha formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado à prática da atividade policial.
124 respostas



(c) O treinamento em abordagem policial que recebi como parte de minha formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado aos ensinamentos do POP 204.
124 respostas



Fonte: Elaboração própria (2024)

Diante disso, observa-se que a maioria dos discentes policiais percebem a importância de se treinar com frequência as técnicas de abordagem policial, tendo em vista que só assim se terá uma familiaridade com os procedimentos escritos no POP 204, haverá uma redução dos riscos tendo em vista que os militares estarão mais preparados, sem contar que terão mais confiança na realização dos procedimentos da abordagem.

No que concerne ao treinamento adequado à prática policial, notou-se que segundo os pesquisados a instituição Polícia Militar do Estado de Goiás fornece sim esse tipo de treinamento, levando dessa forma, segurança, legalidade, profissionalismo e eficácia das ações policiais, e conseqüentemente trazendo confiança e credibilidade da PMGO na comunidade.

Em relação direta com a pergunta supramencionada, verificou-se também que o treinamento recebido pelos discentes policiais do CAPM é adequado aos ensinamentos escritos no POP 204. Dessa maneira, nota-se uma relação de causa e consequência, visto que tal POP é adequado a realidade policial. Assim, se o treinamento é adequado aos ensinamentos do POP 204, conseqüentemente esse treinamento também é adequado à prática policial.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo avaliar a percepção dos policiais militares do CAPM acerca da aplicabilidade do Procedimento Operacional Padrão 204, sendo este (POP 204) o objeto de análise deste estudo.

Dessa forma, problematizou-se no sentido de saber se o POP 204 influencia na gestão da qualidade do serviço, trazendo uma abordagem mais segura? O POP 204 é bem recepcionado pelos policiais? É importante um treinamento constante e adequado acerca das ações previstas no POP 204?

Diante de tais questionamento, pode-se mostrar no presente trabalho a importância do POP 204 na gestão da qualidade do serviço público, tendo em vista a receptividade de tal procedimento pelos policiais militares. Dessa maneira, essa adesão ao procedimento, aumenta a eficiência, melhora a moral, contribuindo para a satisfação dos cidadãos goianos.

Inferiu-se pelo resguardo de todos os envolvidos na abordagem (policiais e abordados) quando se tem uma ação padronizada, diminuindo, inclusive os incidentes e lesões durante na abordagem. Para isso, ficou demonstrado que só com um treinamento regular pode-se colocar em prática de maneira eficiente os ensinamentos trazidos pelo POP 204.

Assim, o trabalho definiu com clareza a gestão da qualidade no serviço público, discorreu detalhadamente sobre o POP/GO e elucidou a percepção dos policiais do CAPM quanto à aplicabilidade do POP 204, ficando demonstrado a importância da padronização, treinamento contínuo e atualização dos procedimentos.

Deste modo, este estudo contribui significativamente para a área de gestão da qualidade do serviço policial. Os resultados evidenciam que o POP/GO, mais especificamente o POP 204, é instrumento primordial para garantir a consistência e a qualidade dos serviços, promovendo a segurança pública e a confiança da comunidade na Polícia Militar.

Portanto, apesar do trabalho ter tido como limitação a dificuldade na obtenção de respostas do questionário em relação a alguns cursos em específico, os objetivos da pesquisa foram atingidos, tendo como proposta de intervenção a adequação do POP/GO ao sistema de

gerenciamento de qualidade conforme as diretrizes da ISO 9001, para que se consiga continuar assegurando a eficácia contínua dos serviços prestados e proporcionando, dessa forma, uma base sólida para futuras pesquisas e aprimoramentos na gestão de qualidade na Polícia Militar do Estado de Goiás, beneficiando tanto os policiais quanto a sociedade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério Da Justiça (Brasil). Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Metodologia Científica**. Distrito Federal: 76p, 2023.

CRISSI, E. **Por que investir na qualidade ajuda na redução de custos?**. Qualyteam: online, 2016. Disponível em: <https://qualyteam.com/pb/blog/por-que-investir-em-gestao-da-qualidade-ajuda-na-reducao-de-custos/#:~:text=Quando%20atua%2Dse%20com%20a,produto%20final%20de%20alto%20padr%C3%A3o>. Acesso em: 11/03/2024.

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão: a importância de se padronizar tarefas na BPLC**. Belém: online, 2005. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5767392/mod_resource/content/2/MP%20_apostila_%205%20-%20final.pdf. Acesso em: 27 fev. 2024.

ENAP (Escola Nacional De Administração Pública). **Metodologia da Pesquisa Científica**. Brasília – DF: 76p, 2020.

ESTUMANO, E.A.F. *et al.* Percepção dos agentes de segurança pública em fiscalizações do juizado da infância e juventude. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 18, n. 1, p. 214-229, 2024.

FALCONI, V. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Nova Lima:Falconi Editora, 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GOIÁS. Polícia Militar Do Estado De Goiás. **Procedimento Operacional Padrão**. 4ª. Ed. versão 3 – Revisão Técnica 003, Goiânia: PMGO, 2024. 320p.

JÚNIOR, D.T. Procedimento operacional padrão nas abordagens policiais, fundamentado nos direitos humanos, no âmbito da Polícia Militar do Paraná. **Brazilian Journal of Business**, v. 3, n. 2, p. 1735-1745, 2021.

MAEKAWA, R.; CARVALHO, M. M.; OLIVEIRA, O. J. Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades. **Gestão & Produção**, v. 20, p. 763-779, 2013.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, Vozes, 2007.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão Da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Cengage Learning, online, 2020. Disponível em:

https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=AlwMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=gest%C3%A3o+da+qualidade&ots=_3kYOPBZg&sig=TXtxx9wNfC3XOUoiO26TgorjgQ#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20da%20qualidade&f=false. Acesso em: 21/02/2024.

PELEGRINI, A. J. N; SANCHES, C.P. **procedimento Operacional Padrão Na PMGO: A importância da sua existência, adoção e adesão**. Goiânia, 2018. Disponível em:

<https://revista.ssp.go.gov.br/index.php/rebsp/article/view/340>. Acesso em: 28/02/2024.

PINC, T. M. **Treinamento policial: um meio de difusão de políticas públicas que incidem na conduta individual do policial de rua**. 2011. Tese (Doutorado – Departamento de Ciência Política). Universidade de São Paulo. 2011

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

RIBEIRO, L. C. **História Das Polícias Militares No Brasil E Da Brigada Militar No Rio Grande Do Sul**. São Paulo: Artigo para o XXVI Simpósio Nacional de História da ANPUH, online, 2011. Disponível em:

https://www.snh2011.anpuh.org/resources/anais/14/1313022007_ARQUIVO_textoANPUH.pf. Acesso em: 24/02/2024.

SKIRBEKK, V. Age and individual productivity: A literature survey. **Vienna yearbook of population research**, p. 133-153, 2004.

TESHIMA, M. Y. **Influência da padronização na segurança do trabalho e na eficiência da produção**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2017.

TRINDADE, P. L. C; TRINDADE, T. M; WILLERS, M. M. **A Atividade Policial e os Princípios da Administração Pública**. São Luiz Gonzaga, RS: Ricadi, vol. 13, 2022.

Disponível em: <https://urisaoluiz.com.br/site/wp-content/uploads/2023/01/Revista-13a-edicao-1-artigo-7.pdf>. Acesso em: 11/03/2024.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 94 p

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA PELO COMANDO DA ACADEMIA DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

26/05/24, 19:11

SEI/GOVERNADORIA - 58996570 - Despacho



Referência: Processo nº 202400002047583

Interessado(a): JOSE NIVALDO CORDEIRO CYSNEIROS FILHO

Assunto: Aplicação de questionários aos discentes do CAPM

DESPACHO Nº 130/2024/PM/DIR.ENS-CAPM-16345

- 1 Ciente do teor da Parte 15.
- 2 Esta Diretoria de Ensino autoriza o discente se fazer presente em cada sala de aula das turmas dos cursos em andamento para encaminhar o link para coleta de dados da pesquisa.
- 3 Volver o processo ao responsável.

GOIANIA, 13 de abril de 2024.

LEON DENIS DA COSTA - TEN CEL PM
Diretor de Ensino do CAPMDocumento assinado eletronicamente por **LEON DENIS DA COSTA, Diretor**, em 13/04/2024, às 15:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **58996570** e o código CRC **DC04B981**.DIRETORIA DE ENSINO DO CAPM
RUA 252, Nº 21 - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITARIO - GOIANIA - GO - CEP 74603-240 - (62)3201-1613.

Referência: Processo nº 202400002047583



SEI 58996570

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA APLICABILIDADE DO POP 204 – ABORDAGEM A PESSOA

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TCLE BASEADO NAS DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa é sobre a A PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS SOBRE A APLICABILIDADE DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 204 – ABORDAGEM A PESSOA e está sendo desenvolvida pela discente JOSÉ NIVALDO CORDEIRO CYSNEIROS FILHO, do Curso de MBA EM GESTÃO DE POLÍCIA OSTENSIVA, sob a orientação da Professora Ma. Sophia Wieczorek Lobo. O objetivo do estudo é avaliar a percepção dos policiais militares do CAPM acerca da aplicabilidade do POP 204, de maneira que tem como objetivos específicos definir a gestão da qualidade no âmbito do serviço público, discorrer sobre o POP/GO e descrever a percepção dos policiais militares do CAPM quanto a aplicabilidade do POP 204.

Solicitamos a sua colaboração para responder ao questionário encaminhado, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de segurança pública e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Garantimos ao(a) Sr(a) a manutenção do sigilo e da privacidade de sua participação e de seus dados durante todas as fases da pesquisa e posteriormente na divulgação científica. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa através do seguinte contato:

JOSÉ NIVALDO CORDEIRO CYSNEIROS FILHO - (81) 9 9696-0113 -

nivaldocysneiros@gmail.com

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações).

Goiânia, abril de 2024.

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

1. Você é maior de 18 anos? Se sim, leu o Termo de Consentimento Livre e esclarecido relatado acima, aceitando participar da pesquisa de forma voluntária e anônima? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, sou maior de 18 anos, li o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e aceito participar da pesquisa.
- Não, não sou maior de 18, não li o termo ou não aceito participar da pesquisa.

Dados sociodemográficos

(garante-se o anonimato do respondente)

2. Qual sua idade (anos)? *

Marcar apenas uma oval.

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- mais de 60 anos

3. Qual seu sexo? *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não informar

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQjcAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba>

3/10

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

4. Qual seu estado civil? *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- União Estável
- Viúvo(a)
- Prefiro não informar

5. Você possui filhos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

6. Qual seu grau de escolaridade? *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Médio
- Ensino Técnico
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Perfil do respondente

(garante-se o anonimato do respondente)

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQjcAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba>

4/10

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

7. Qual seu Posto / Graduação? *

Marcar apenas uma oval.

- Aluno Soldado
- Soldado
- Cabo
- 3º Sargento
- 2º Sargento
- 1º Sargento
- Subtenente
- Aluno Choa
- Cadete
- Aspirante
- 2º Tenente
- 1º Tenente
- Capitão
- Major
- Tenente-Coronel
- Coronel

8. Qual o tempo é Policial Militar do Estado de Goiás? *

Marcar apenas uma oval.

- Até 5 anos
- Entre 6 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Entre 16 a 20 anos
- Acima de 21 anos

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQJcAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba> 5/10

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

9. Tem ou teve sua lotação no CAPM-GO? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, estou lotado no CAPM-GO (temporariamente ou não)
- Sim, já fui lotado no CAPM-GO, mas atualmente estou lotado em outro lugar
- Não, nunca fui lotado na CAPM-GO

Percepção dos Policiais Militares do CAPM sobre a aplicabilidade do POP 204 - abordagem à pessoa

Qual seu grau de concordância com cada uma das afirmações abaixo:

10. Acredito que a existência de um POP influencia positivamente na gestão da qualidade do serviço público oferecido pela PMGO. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

11. Tenho conhecimento sobre abordagens policiais conforme descrito no (POP) 204 da PMGO. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQJcAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba> 6/10

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

12. Acredito que a correta aplicação na prática dos ensinamentos do POP 204 (abordagem policial) tornam o procedimento da abordagem mais segura, preservando vidas. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Não concordo, nem discordo
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente

13. Com que frequência você se depara com situações em que precisa empregar os conhecimentos técnicos ensinados no POP 204 (abordagem policial)? *

Marcar apenas uma oval.

- Muita frequência
 Frequentemente
 Ocasionalmente
 Raramente
 Nunca

14. Quão importante é ter uma atualização constante em relação aos ensinamentos preceituados no POP 204 (abordagem policial)? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito importante
 Importante
 Razoavelmente importante
 Pouco importante
 Sem importância

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQjCzAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba>

7/10

26/05/24, 19:16 PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

15. Com que frequência você acredita que deveria ser treinado as técnicas da abordagem policial previstas no POP 204? *

Marcar apenas uma oval.

- Diariamente
 Semanalmente
 Mensalmente
 Anualmente

16. O treinamento em abordagem policial que recebi como parte de minha formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado à prática da atividade policial. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Não concordo, nem discordo
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente

17. O treinamento em abordagem policial que recebi como parte de minha formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado aos ensinamentos do POP 204. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Não concordo, nem discordo
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQjCzAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba>

8/10

26/05/24, 19:16

PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES DO COMANDO DA ACADEMIA DE POLICIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS S...

18. Já presenciei alguma situação em que a utilização das técnicas previstas no POP 204 (abordagem policial) resguardou os envolvidos de alguma situação de perigo? *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Não concordo, nem discordo
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente

19. Já sofri ou presenciei alguém que sofreu lesões ou incidentes relacionados ao não uso das técnicas da abordagem policial previstas no POP 204 durante o serviço policial. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo totalmente
 Concordo parcialmente
 Não concordo, nem discordo
 Discordo parcialmente
 Discordo totalmente

20. Você gostaria de fornecer sugestões ou comentários adicionais sobre as técnicas da abordagem policial previstas no POP 204 ou sobre o seu uso durante o serviço policial?

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

<https://docs.google.com/forms/d/1VR5cf9LrCY5yFFV6iYoDRjpUvgvrvvMGPuQQjAzFeE/edit?sharingaction=ownershiptransfer&ts=661860ba>

9/10

ANEXO A – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO 204 (ABORDAGEM A PESSOA)

MAPA DESCRITIVO DO PROCESSO 204

NOME DO PROCESSO	POP 204 ABORDAGEM A PESSOA
MATERIAIS NECESSÁRIOS	
1. Equipamentos de Uso Individual (EUI) e de viatura (POP 101 e 102).	
PROCEDIMENTOS	
204.01 Em atitude suspeita; 204.02 Infratora da lei.	
REFERÊNCIAS LEGAIS	
Art. 5º, inc. LXI, da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988; Arts. 240, § 2º, 244, 249, 290, 292, 301 a 303 e 308 do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal); Art. 78 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional); Arts. 171, 172 e 178 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente); Decreto nº 8.727, de 28 de abril de 2016.	
ATIVIDADES CRÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificação da necessidade do apoio policial militar; 2. Identificação da pessoa em atitude suspeita e/ou infratora da lei; 3. Abordagem e identificação de pessoa com porte legal de arma; 4. Posicionamento da viatura; 5. Verbalização e aproximação da pessoa a ser abordada; 6. Algemamento do infrator da lei; 7. Busca pessoal; 8. Prisão do infrator da lei. 	
RESULTADOS ESPERADOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que a pessoa em atitude suspeita seja identificada e abordada; 2. Que a guarnição constate o número de pessoas envolvidas e se estão armadas; 3. Que a guarnição analise o ambiente e realize a abordagem com domínio dos fatores de risco e o uso seletivo da força; 4. Que o infrator da lei seja identificado e preso; 5. Que a ação policial militar seja respeitosa, segura e eficaz. 	

MÓDULO II

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

PROCESSO	POP 204 ABORDAGEM A PESSOA
PROCEDIMENTO	204.01 Em atitude suspeita
RESPONSÁVEL	Comandante da guarnição
SEQUÊNCIA DE AÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar, a guarnição, as condições de segurança do ambiente antes de aproximar da pessoa a ser abordada; 2. Manter, a guarnição, à distância aproximada de 05 (cinco) metros da pessoa a ser abordada; 3. Desembarcar rápida e seguramente, permanecendo a guarnição ao lado da parte frontal da viatura, com o armamento na posição sul, ficando apenas a porta do comandante aberta, o motor em funcionamento, dispositivo luminoso intermitente e pisca-alerta ligados (Ações corretivas nº 1 e 2 e foto 1); 4. Verbalizar com um comando de voz firme, alto e claro: “Polícia! Parado! Mãos para cima” (Ações corretivas nº 3 a 5 e esclarecimento item 1); 5. Determinar, de forma simples e clara, que a pessoa abordada se dirija à área de segurança, onde será realizada a busca pessoal (Ações corretivas nº 6 a 8); 6. Determinar à pessoa abordada: “Mãos na nuca, fique de costas para mim, entrelace os dedos, abra as pernas e olhe para frente” (Foto 2); 7. Posicionar a 45º (quarenta e cinco graus) em relação à pessoa abordada que será submetida a busca pessoal (Foto 3); 8. Realizar a busca pessoal, o motorista da guarnição, conforme o POP 106 (Ação corretiva nº 9 e foto 3); 9. Coldrear o armamento e travar o coldre, a guarnição; 	

10. Solicitar a documentação pertinente;
11. Recolher, o motorista da guarnição, a documentação e repassar ao comandante da guarnição para conferência inicial (Fotos 5 a 10);
12. Entregar a documentação ao motorista da guarnição;
13. Consultar a documentação da pessoa abordada, o motorista da guarnição, por meio dos sistemas disponíveis ou COPOM (Ação corretiva nº 10 e fotos 11 e 12);
14. Registrar o atendimento policial militar, conforme o POP 203.03;
15. Entregar, o motorista da guarnição, a documentação ao comandante da guarnição;
16. Devolver a documentação à pessoa abordada.

AÇÕES CORRETIVAS

1. Caso a guarnição seja composta por 03 (três) policiais militares, adotar a sequência de ações de desembarque e posicionamento referente ao POP 205.02 (Sequência de ação nº 3 e foto 4);
2. Caso, no transcorrer da abordagem, a pessoa abordada comporte-se de maneira não cooperativa, adotar o POP 109 (Sequência de ação nº 3);
3. Caso a pessoa em atitude suspeita demore a responder ou acatar as determinações e não esteja esboçando resistência, considerar a possibilidade de ter deficiência, que se constatada, a guarnição deverá permanecer atenta, não descuidar da segurança, respeitar as limitações observadas e sinalizar com as mãos a intenção da determinação (Sequência de ação nº 4);
4. Caso a pessoa abordada tenha deficiência auditiva, o comandante deverá coldrear sua arma para que suas mãos fiquem livres no intuito de gesticular e estabelecer uma comunicação, ficando o outro policial militar responsável pela segurança (Sequência de ação nº 4);
5. Caso haja, na verbalização, desobediência por parte da pessoa abordada, insistir na determinação (Sequência de ação nº 4);
6. Caso a pessoa abordada possua porte funcional de arma de fogo (profissionais de Segurança Pública, militares das Forças Armadas, magistrados, dentre outros) e a esteja portando ostensivamente (Sequência de ação nº 5):
 - a. Barricar e/ou reduzir silhueta, a guarnição;
 - b. Determinar a arma no coldre, na cintura ou no chão, conforme a situação apresentada;
 - c. Manter a visualização e verbalizar, buscando identificá-la, valendo-se das características peculiares pessoais e da organização a que pertence;
 - d. Informar que será submetida a busca pessoal e sua arma será temporariamente recolhida;
 - e. Confirmar a identificação. Havendo dúvida, entrar em contato com os órgãos competentes para confirmar os dados fornecidos;
 - f. Avaliar pela continuidade da abordagem de acordo com o nível de suspeição.
7. Caso a pessoa abordada possua porte funcional de arma de fogo (profissionais de Segurança Pública, militares das Forças Armadas, magistrados, dentre outros), informe que está armada e a arma não esteja ostensiva (Sequência de ação nº 5):
 - a. Informar que será submetida a busca pessoal e sua arma será temporariamente recolhida;
 - b. Recolher a arma, o policial militar responsável pela busca pessoal, observando os critérios de segurança (dedo fora do gatilho e direcionamento do cano) e posteriormente acomodá-la em local seguro;
 - c. Conferir a documentação apresentada;
 - d. Avaliar pela devolução da arma ou continuidade da abordagem de acordo com o nível de suspeição.
8. Caso a pessoa abordada – Colecionador, Atirador Desportivo ou Caçador (CAC), e demais portes – informe estar armado (Sequência de ação nº 5):
 - a. Informar que será submetida a busca pessoal e sua arma será temporariamente recolhida;
 - b. Recolher a arma, o policial militar responsável pela busca pessoal, observando os critérios de segurança (dedo fora do gatilho e direcionamento do cano) e posteriormente acomodá-la em local seguro;
 - c. Conferir a documentação apresentada com a arma recolhida;
 - d. Adotar procedimentos conforme legislação vigente.
9. Caso a pessoa abordada desvie seu olhar, chamar sua atenção e não perder a vigilância em suas mãos e linha da cintura, bem como nas imediações da área de segurança (Sequência de ação nº 8);

10. Caso o abordado esteja em flagrante delito ou com mandado de prisão em aberto, adotar o POP 204.02, no que couber (Sequência de ação nº 13);
11. Caso tratar-se de falso policial ou profissional em conduta criminosa, adotar POP 204.02;
12. Caso a pessoa abordada seja homossexual, travesti ou transexual, evitar ler o nome de registro em voz alta, tratá-la pelo nome social informado e anotar seus nomes (social e de registro) para averiguação e registro;
13. Caso seja mais de uma pessoa abordada e alguma empreenda fuga, o policial militar que estiver mais próximo deverá determinar aos demais que se deitem no chão e proceder conforme o POP 108, enquanto o outro policial militar faz a segurança e informa ao COPOM as características da pessoa que fugiu, para que as guarnições mais próximas façam a aproximação do local, a fim de patrulhar a área na intenção de localizá-la;
14. Caso um cidadão se identifique devidamente como advogado durante a abordagem, informar que ele necessita aguardar a uma distância segura de, no mínimo, 05 (cinco) metros e que, posteriormente, será informado acerca dos procedimentos que serão adotados e das demais providências.

POSSIBILIDADES DE ERROS

1. Não se atentar aos princípios da abordagem (Esclarecimento item 2);
2. Abordar sozinho ou em desvantagem considerável;
3. Utilizar desnecessariamente a força, agredindo verbal e/ou fisicamente as pessoas abordadas;
4. Passar na linha de tiro do policial militar segurança;
5. Realizar ação policial militar de forma descoordenada;
6. Proibir a filmagem do atendimento policial militar, realizada por terceiros a uma distância que não comprometa a segurança da guarnição ou das pessoas envolvidas.

ESCLARECIMENTOS

Item 1 – Métodos para comunicação em abordagem a pessoa surda em atitude suspeita: Nesta comunicação a linguagem visual-gestual, as expressões corporal e facial desempenham um papel fundamental na transmissão da mensagem. Passos a serem seguidos na verbalização utilizando sinais, classificadores e configurações:

Item 2 – Princípios da abordagem:

Segurança: conjunto de medidas adotadas para diminuir os riscos na ação policial militar.

Surpresa: ato de aparecer inesperadamente diante de uma pessoa com o intuito de apanhá-la de sobressalto, não oferecendo chance de reação.

Rapidez: velocidade compatível com a ação que é desencadeada e executada. Uma ação lenta, além de ser um grande constrangimento para a pessoa abordada inocente, poderá transmitir uma total antipatia para a população.

Ação enérgica: atitude firme e resoluta do profissional que, por meio de ordens claras e precisas à pessoa abordada, demonstra conhecimento técnico-profissional.

Unidade de comando: atividade dinâmica de prever, dirigir, coordenar e fiscalizar a ação de uma tropa, a cargo de uma pessoa dentro de uma linha de comando verticalizada.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS	
PROCESSO	POP 204 ABORDAGEM A PESSOA
PROCEDIMENTO	204.02 Infratora da lei
RESPONSÁVEL	Comandante da guarnição
SEQUÊNCIA DE AÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar, a guarnição, as condições de segurança do ambiente antes de aproximar do infrator da lei; 2. Desembarcar de forma rápida, à distância aproximada de 05 (cinco) metros do infrator da lei, permanecendo a guarnição ao lado da parte frontal da viatura, com o armamento na posição pronto, ficando apenas a porta do comandante aberta, o motor em funcionamento, dispositivo luminoso intermitente e pisca-alerta ligados (Foto 1); 3. Buscar, a guarnição, durante a progressão, reduzir silhueta para o início da abordagem (Ação corretiva nº 1); 4. Iniciar a verbalização, reduzindo ao máximo a possibilidade de reação do infrator da lei; 5. Determinar por meio de um comando de voz firme, alto e claro: “Polícia!, Parado!”, “deite-se no chão com os braços estendidos e com as palmas das mãos para cima!” (Ações corretivas nº 2 a 5); 6. Posicionar a 45° (quarenta e cinco graus) em relação ao infrator da lei que será algemado, mantendo a arma na posição pronto, preocupando-se com a linha de tiro (Figura 1); 7. Manter, a guarnição, atenção às mãos do infrator da lei durante a abordagem; 8. Desempenhar a função de segurança, enquanto o motorista da guarnição se aproxima para realizar o algemamento, conforme o POP 108 (Ações corretivas nº 6 a 10 e foto 5); 9. Adotar a posição sul para o armamento; 10. Realizar a busca pessoal, o motorista da guarnição, conforme o POP 106 (Ação corretiva nº 8); 11. Coldrear o armamento e travar o coldre, a guarnição; 12. Abrir, o motorista da guarnição, o compartimento de condução de infrator da lei da viatura; 13. Embarcar, o motorista da guarnição, o infrator da lei (Ação corretiva nº 11); 14. Conduzir as pessoas envolvidas e objetos à repartição pública competente, conforme o POP 206 (Ação corretiva nº 12); 15. Registrar o atendimento policial militar, conforme o POP 203.03. 	
AÇÕES CORRETIVAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Caso haja resistência ativa (agressão letal), atual ou iminente, por parte do infrator, abrigar, responder com disparos, conforme o POP 109 (Sequência de ação nº 3); 2. Caso o infrator da lei cooperativo seja idoso, gestante, deficiente físico, tenha cometido um crime de menor potencial ofensivo ou diante de outra circunstância similar, após a avaliação do grau de risco pela guarnição, o comandante poderá decidir por algemar em pé, determinando: “abra as pernas”, “coloque as mãos na nuca”, “entrelace os dedos”, “olhe para frente” e as demais ações definidas neste procedimento, no que couber (Sequência de ação nº 5 e possibilidade de erro nº 1); 3. Caso o infrator da lei empunhe arma, ordenar: “Polícia, coloque a arma no chão!”, visualizando as mãos, e, em se tratando de arma de fogo, determinar o devido direcionamento do cano (Sequência de ação nº 5 e foto 2); 4. Caso o infrator da lei tenha deficiência auditiva, estabelecer, após coldrear sua arma e travar o coldre, comunicação por meio de gestos, se identificar, esclarecer que irá proceder ao algemamento e à busca pessoal, determinando que deite-se no chão (Sequência de ação nº 5 e esclarecimento item 1); 5. Caso o infrator da lei tenha deficiência auditiva e empunhe arma, estabelecer comunicação por meio de gestos com a mão fraca, determinar que a coloque no chão, e, após ser atendido, que se afaste; coldrear sua arma e travar o coldre, a fim de continuar a comunicação por meio de gestos, agora com as duas mãos, determinando que deite-se no chão, para o algemamento e busca pessoal (Sequência de ação nº 5); 	

6. Caso o infrator da lei coloque a arma no chão, determinar que se afaste e em seguida que **"deite-se no chão com os braços estendidos e com as palmas das mãos para cima!"**. Ao recolher a arma, o policial militar, deverá observar os critérios de segurança (dedo fora do gatilho e direcionamento do cano) e posteriormente acomodá-la em local seguro (Sequência de ação nº 8 e foto 3);
7. Caso a arma esteja engatilhada, redobrar os procedimentos de segurança, evitando acomodá-la junto ao corpo (Sequência de ação nº 8);
8. Caso a guarnição seja composta por 03 (três) policiais militares, caberá ao auxiliar da guarnição a aproximação, o uso de algemas e a busca pessoal, ficando o comandante da guarnição na segurança da abordagem, ambos com armamento na posição pronto, e o motorista da guarnição na segurança geral com armamento na posição pronto baixo (Sequência de ações nº 8 e 10 e foto 4);
9. Caso haja possibilidade de reação ou novo fator de risco, a guarnição deverá adotar medidas de contenção e controle, busca de abrigos ou coberturas mais adequadas (Sequência de ação nº 8);
10. Caso exista mais de um infrator da lei, adequar sua posição para o algemamento dos demais (Sequência de ação nº 8 e figura 2);
11. Caso exista mais de um infrator da lei, embarcar um por vez (Sequência de ação nº 13);
12. Caso haja testemunhas e/ou vítimas, solicitar apoio para conduzi-las (Sequência de ação nº 14 e possibilidade de erro nº 2);
13. Caso haja mais de um infrator da lei e algum empreenda fuga, proceder com o algemamento e busca pessoal e, posteriormente, informar ao COPOM as características da pessoa que fugiu, para que as guarnições mais próximas façam a aproximação do local, a fim de patrulhar a área na intenção de localizá-la;
14. Caso a pessoa abordada seja homossexual, travesti ou transexual, evitar ler o nome de registro em voz alta, tratá-la pelo nome social informado e anotar seus nomes (social e de registro) para averiguação e registro;
15. Caso um cidadão se identifique devidamente como advogado durante a abordagem, informar que ele necessita aguardar a uma distância segura de, no mínimo, 05 (cinco) metros e que, posteriormente, será informado acerca dos procedimentos que serão adotados e das demais providências;
16. Caso a infração penal seja de menor potencial ofensivo, adotar o POP 301.

POSSIBILIDADES DE ERROS

1. Não algemar em pé, pessoa impossibilitada de se deitar (Ação corretiva nº 2);
2. Conduzir na mesma viatura infrator da lei, testemunha e/ou vítima (Ação corretiva nº 10);
3. Algemar o infrator da lei em peças ou equipamentos da viatura;
4. Permitir contato do infrator da lei (verbal ou não) com as demais pessoas envolvidas ou terceiros;
5. Proibir a filmagem do atendimento policial militar, realizada por terceiros a uma distância que não comprometa a segurança da guarnição ou das pessoas envolvidas;
6. Deixar qualquer tipo de objeto junto ao infrator da lei durante sua condução.

ESCLARECIMENTOS

Item I – Métodos para comunicação em abordagem a pessoa surda infratora da lei