

A IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO NA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

THE IMPORTANCE OF STANDARDIZATION IN THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIAS

SILVA, Igor Vinicius Costa¹
MIRANDA, Yara Rodrigues Silva²

RESUMO

Este artigo tem como principal objetivo ressaltar a padronização dos procedimentos como um recurso indispensável para o alcance de melhores resultados, apresentar alguns aspectos sobre a padronização de processos, apresentar o POP – Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar, mais especificadamente, do Estado de Goiás, e apontar os pontos positivos da padronização dos procedimentos. Realizou-se inicialmente uma pesquisa bibliográfica utilizando como fontes primárias, arquivos do acervo da PMGO, e obras literárias de vários autores, como Bittner em sua obra sobre os Aspectos do Trabalho Policial. A pesquisa utilizada neste artigo é exploratória, cuja intenção é estimular uma melhor compreensão, e obter uma visão geral sobre o assunto estudado, discutindo um tema que é pouco abordado como forma de explorá-lo e torna-lo mais explícito. Realizou-se também uma pesquisa de campo, através de um breve questionário estruturado com perguntas abertas, com policiais mais experientes em relação à padronização de todas as atividades policiais, na intenção de conhecer de perto essa importância de padronização e constatar se realmente ela apresenta resultados futuros no desempenho do policial. Os resultados apontam que a padronização na Polícia Militar é de fato muito importante em todos os procedimentos e ações realizadas pela Instituição.

Palavras-Chave: Padronização dos Procedimentos. Procedimento Operacional Padrão. Polícia Militar. Estado de Goiás. Aspectos do Trabalho Policial.

ABSTRACT

This article has as main objective to emphasize the standardization of procedures as an indispensable resource for the achievement of better results, to present some aspects about the standardization of processes, to present the POP - Standard Operational Procedure of the Military Police, more specifically, of the State of Goiás, and point out the positive points of standardization of procedures. A bibliographical research was carried out using as primary sources, archives of the collection of the

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças, do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, igor.gynn@gmail.com, Goiânia-GO, Maio de 2018.

² Orientadora: Professora do Programa de Pós Graduação e Extensão da Polícia Militar do Curso de Formação de Praças do Comando da Academia da Polícia Militar do Estado de Goiás – CAPM, yaradireitoufg@gmail.com, em Goiânia-GO, 2018.

PMGO, and literary works of several authors, as Bittner in his work on the Aspects of Police Work. The research used in this article is exploratory, whose intention is to stimulate a better understanding, and to get an overview of the subject studied, discussing a topic that is little approached as a way to explore it and make it more explicit. A field survey was also carried out through a short structured questionnaire with open questions, with more experienced police officers in relation to the standardization of all police activities, with the intention of knowing this importance of standardization closely and verifying if it actually presents results the police officer's performance. The results indicate that the standardization in the Military Police is indeed very important in all the procedures and actions carried out by the Institution.

Keywords: Standardization of Procedures. Standard operational procedure. Military police. State of Goiás. Aspects of Police Work.

1 INTRODUÇÃO

A padronização na Polícia Militar tem o objetivo de nortear e desenvolver gestões mais qualificadas. Assim, são estabelecidas diversas padronizações desde os documentos e procedimento de ações até a maneira de se vestir e portar dentro da instituição militar.

Este estudo trará a Importância da Padronização na Polícia Militar do Estado de Goiás. A padronização é tida como uma forma de uniformização e facilitação das atividades policiais.

Na concepção de Nascimento e Matos (2014, p. 4), padronizar é importante na ampliação e na qualidade de uma instituição, uma vez que ao qualificar as ações, se busca satisfazer as necessidades sociais das comunidades e melhorar os resultados institucionais no cumprimento da missão.

Considerando que a padronização dos procedimentos é uma ferramenta essencial para as atividades policiais, esse tema foi escolhido na intenção de apresentar tal importância. Assim, trazendo à luz esse tema surge um questionamento: De que maneira se dá a padronização dos procedimentos na Polícia Militar do Estado de Goiás e se os mesmos são suficientes para as atividades policiais?

Dessa forma, este artigo tem como principal objetivo ressaltar a padronização dos procedimentos como um recurso indispensável para o alcance de melhores resultados. Enquanto como os objetivos específicos consistem em apresentar alguns aspectos sobre a padronização de processos, apresentar o POP

– Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar, mais especificadamente, do Estado de Goiás, e apontar os pontos positivos da padronização dos procedimentos.

Justifica-se como escolha do tema a necessidade da padronização de procedimentos, não apenas na Polícia Militar, mas de um modo geral, como forma de realizar atividades de maneira mais eficiente e produtiva. O tema em discussão é importante para a Polícia Militar, como forma de reconhecimento, análise e reflexão, considerando que se tratando de um trabalho conjunto e com parcerias, a organização e os resultados são bem mais positivos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A PADRONIZAÇÃO: ALGUNS ASPECTOS

A padronização é utilizada em vários setores organizacionais onde seu significado se refere à uniformização e especificação dos processos, sendo baseada em medidas que a organização pretende colocar neles. Quando a padronização é adotada ela é considerada uma norma dentro da organização, cujo objetivo é unificar os processos, as atividades e as operações, além de simplificação das atividades e a criação de procedimentos, de modo que resulte numa confiabilidade daqueles que dependem do serviço.

Na busca de uma efetiva melhoria dos serviços prestados à sociedade, a Polícia Militar do Estado de Goiás institui o Manual de Padronização dos Modelos de Documentos (IS – 01 – PM), um instrumento que tem a finalidade de qualificar o planejamento e a execução das atividades que são realizadas pela Corporação. Nesse Manual são apresentados conceitos e modelos de principais documentos utilizados para o planejamento, a execução e a comunicação de informações corporativas (PMGO, 2017, p. 3).

Considerada a mais importante das ferramentas gerenciais e de controle, Dragalzew Junior e Veríssimo (2007, p. 11-12) destacam:

(...) ao falarmos em padronização, temos que ter bem claro que a rotina diária de trabalho é o caminho que as instituições precisam percorrer para realizar suas atividades objetivando a busca do melhor atendimento aos seus clientes (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p.11-12).

Em suma, para trabalhar com processos é preciso identificar tarefas que resulte em um serviço de qualidade, ou seja, que agregue valor àquele que está sendo atendido (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p.11).

No âmbito policial tem a existência do Procedimento Operacional Padrão, o POP, que trata da padronização das atividades da Polícia Militar.

2.2 O PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) NO ESTADO DE GOIÁS

Na intenção de prestar um melhor serviço com qualidade ao cidadão a Polícia Militar do Estado de Goiás adota o Procedimento Operacional Padrão, o conhecido POP. O Procedimento Operacional Padrão foi implantado na Polícia Militar de Goiás desde a experiência e modelo da corporação do Estado de São Paulo (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p. 4).

O POP é uma ferramenta simples, porém muito utilizada na área de segurança justamente porque consegue minimizar os riscos e também a imperícia. Trata-se da descrição detalhada de todas as ações que são necessárias para a realização de uma atividade, onde é estabelecido um roteiro padronizado para a sua execução.

Assim, Dragalzew Junior e Veríssimo o definem como:

(...) uma ferramenta de gestão da qualidade implantada na Polícia Militar de Goiás, visando à padronização dos procedimentos e técnicas policiais adotados na atividade policial, para a melhoria dos serviços prestados à comunidade, evitando individualismos, empirismos, improvisos e erros, que na atividade da Polícia Militar podem significar a perda de vidas – de policiais e de cidadãos – bem como a ocorrência de danos patrimoniais. Assegura, ainda, a profissionalização dos policiais militares (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p. 3-4).

Em suma, o POP é o passo a passo das principais atividades operacionais da Polícia Militar, que consiste numa ferramenta técnica-científica adotada pelas mais conceituadas Polícias Militares do Brasil.

O manual do POP é dividido em módulos, processos e procedimentos. O módulo consiste na reunião de processos a fins, o processo, por sua vez, trata-se da atividade regulamentada e subdivida nos procedimentos que é a descrição detalhada do mesmo.

Desse modo, o POP busca a padronização das ações policiais, tido como um esforço e um processo que precisa ser melhorado continuamente. “A qualidade

precisa ser “construída” e o trabalho em equipe é essencial para o processo” (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p. 8).

O POP foi instituído pela Portaria nº 678/PM-026/03-PM 1, em 11 de novembro de 2003, em virtude da Corporação aderir ao Programa da Qualidade implantado pelo Governo do Estado. Na intenção de padronizar procedimentos e técnicas policiais adotadas na atividade, e melhorar os serviços prestados pela Corporação, evitando ações isoladas, possíveis erros e imprevistos, além de buscar a profissionalização dos integrantes da Instituição na atividade fim. A Diretriz nº 016/03-PM/3, estabelece que os policiais militares multiplicadores serão capacitados para transmitir o conteúdo do POP a todos os profissionais da Corporação, bem como a capacitação de professores e instrutores para igual missão, com relação aos alunos dos diversos cursos da Instituição, esta Diretriz normatiza o treinamento e instrução de todo efetivo da Polícia Militar com relação ao POP (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p. 14).

2.3 PONTOS POSITIVOS DA PADRONIZAÇÃO NA POLÍCIA MILITAR

Considerando todos os atributos do POP, sua conceituação e finalidade, é possível afirmar a importância da aplicação do mesmo nas atividades da Polícia Militar.

A padronização traz como pressuposto para o seu sucesso, que o foco das ações administrativas esteja no controle e estruturação dos processos produtivos e, não exclusivamente, nos seus resultados. Portanto, todos os Comandantes, Chefes e Diretores de OPM devem conhecer os padrões e responsabilizar-se pela padronização de suas organizações e os Comandantes de frações de tropa pelo treinamento de seus subordinados nos padrões, assegurando que a execução esteja de acordo como foi estabelecido (SÃO PAULO, 2003, p. 6).

A implementação do POP nas organizações públicas e seus fundamentos de qualidade, objetivam gerar benefícios para a sociedade, possibilitando aos cidadãos uma melhor qualidade de vida; boas condições de trabalho aos servidores públicos fazendo com eles sejam reconhecidos pelas suas atividades realizadas, além de beneficiar também, o próprio Estado com a realização do bem estar social, garantindo o seu desenvolvimento (DRAGALZEW JUNIOR; VERÍSSIMO, 2007, p. 11).

Para Silva (2015, p.77 apud NASCIMENTO; MATOS, 2014, p. 15):

Não há mais espaço para ações malfadadas. Precisamos parar de avaliar somente o resultado de uma primeira intervenção. Precisamos analisar todo o processo que chegou ao resultado. Precisamos nos livrar definitivamente do empirismo, do amadorismo e da improvisação que ainda assolam nossas ações. Mudar procedimentos e atitudes ultrapassadas é um desafio hercúleo. Entretanto, aqueles que acreditam na doutrina e na boa técnica, jamais desistirão (SILVA, 2015, p.77 apud NASCIMENTO; MATOS, 2014, P. 15).

Na concepção de Nascimento e Matos (2014, p. 16) a padronização se constitui como um fator indispensável:

(...) à disseminação e adoção por parte dos policiais envolvidos, dos preceitos doutrinários acerca do processo de gerenciamento de crises, sendo que, a partir do momento que a corporação policial documente os procedimentos, também é disseminada a importância de cada participação em relação aos objetos e resultados esperados (NASCIMENTO; MATOS, 2014, p. 16).

Para o autor, à medida que ocorre uma avaliação sistêmica de todo o processo de gerenciamento de crises, permite o controle das ações, simplifica as atividades, facilita a descrição das funções, identifica os responsáveis pela realização do trabalho, além de permitir também as correções resultando num aprimoramento da resposta policial diante dos eventos delituosos, contribuindo para uma maior segurança e reduzindo os possíveis erros profissionais (NASCIMENTO; MATOS, 2014, p. 16).

Souza informa que:

A padronização busca reduzir a variabilidade nos processos de produção de serviços, aumentando a segurança e exatidão na execução da atividade operacional policial (aspecto objetivo do serviço) e diminuindo a interferência dos aspectos subjetivos. Assim, a padronização transforma uma série de procedimentos intangíveis em uma figura tangível, e esta figura permite que os policiais militares respondam de forma conveniente, segura, precisa e oportuna aos problemas que se lhes apresentam (SOUZA, 2001, p. 62).

Sua importância fica ainda mais evidente quando a padronização dos procedimentos levam o trabalho dos policiais à uma realização eficiente.

Na concepção de Bittner:

Finalmente, as polícias adotaram um método militar porque, para assegurar a disciplina interna, elas não tinham nenhuma outra opção. Por toda a sua eficácia, o mérito militar é primitivo do ponto de vista organizacional. A parte padronizada do método pode, pelo menos, ser bastante semelhante a uma sofisticação administrativa moderada. Além disso, como a maioria dos

homens que entram para o trabalho da polícia têm alguma experiência militar, eles não precisam ir muito longe para buscar os recursos que auxiliarem na construção de uma ordem quase-militar (BITTNER, 2003, p. 146).

Considerada como um método administrativo moderno, a padronização é tida como um auxílio nos procedimentos, de modo que facilitam todas as atividades policiais, oferecendo uma melhor qualidade nos serviços. Logo, o POP é indispensável para uma mudança de cultura organizacional e profissional.

3 METODOLOGIA

Na intenção de destacar a padronização como um recurso indispensável para o alcance de resultados, abordando seus aspectos e apresentando, inclusive o Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás, realizou-se inicialmente uma pesquisa bibliográfica utilizando como fontes primárias, arquivos do acervo da PMGO, e obras literárias de vários autores, como Bittner em sua obra sobre os Aspectos do Trabalho Policial.

É importante dizer que a base de estudo consistirá no Município de Goiânia, considerando ser o mesmo local de realização deste artigo. O lapso temporal das pesquisas compreende do ano de 2001 até o ano atual de 2018, considerando as várias mudanças ocorridas na Polícia Militar no decorrer desse tempo.

A pesquisa utilizada neste artigo é exploratória, cuja intenção é estimular uma melhor compreensão, e obter uma visão geral sobre o assunto estudado, discutindo um tema que é pouco abordado como forma de explorá-lo e torna-lo mais explícito.

A segunda etapa de toda a pesquisa será realizada a campo, através de um breve questionário estruturado com perguntas abertas que será aplicado através de e-mail e também pessoalmente, com policiais mais experientes em relação à padronização de todas as atividades policiais, na intenção de conhecer de perto essa importância de padronização e constatar se realmente ela apresenta resultados futuros no desempenho do policial.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diante das respostas obtidas pelo questionário os resultados apontam que a padronização na Polícia Militar é de fato muito importante em todos os procedimentos e ações realizadas pela Instituição.

Os entrevistados consideram, por unanimidade, que a padronização possibilita um serviço mais eficiente e satisfatório, além da possibilidade de seguirem um mesmo norte de um modelo considerado ideal.

Quando questionados sobre os resultados apresentados no desempenho do policial através da padronização da Polícia Militar, ambos afirmam que os resultados são todos positivos, considerando que com a padronização o atendimento à sociedade será mais baseado legalmente e sem excessos, respeitando todos os direitos inerentes aos cidadãos e atuando de acordo com os princípios dos Direitos Humanos.

Segundo Nascimento e Matos (2014, p. 16), a padronização é imprescindível para estabelecer um controle.

Para Falconi (1992 *apud* NASCIMENTO; MATOS, 2014, p. 16) toda organização precisa compreender a importância da padronização e as melhorias que ela traz em relação à qualidade, aos custos, ao cumprimento de cronogramas, segurança, entre outros. O ato de padronizar reúne todas as pessoas envolvidas num determinado processo e permite uma discussão do fluxo até que se encontre o melhor caminho, garantindo a todos uma melhor capacitação.

Em relação à importância do POP nas atividades policiais, todos o consideram de suma importância, uma vez que ele auxilia a atuação da Polícia Militar de maneira efetiva sem cometer erros e afastando-se de conflitos graves, resguardando o policial militar e padronizando uma ação consciente e dentro da legalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou ressaltar a padronização dos procedimentos como um recurso indispensável para o alcance de melhores resultados, apresentar alguns aspectos sobre a padronização de processos, apresentar o POP – Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar e, apontar os pontos positivos da padronização dos procedimentos. A padronização dos procedimentos, de uma maneira, auxilia no

alcance de melhores resultados e, conseqüentemente, numa melhor qualidade daquele serviço prestado.

Voltando a padronização para o serviço policial, é possível afirmar sua importância, destacando sua presença em todos os procedimentos da Polícia Militar, desde a padronização do fardamento até a padronização do armamento.

A Padronização está presente também no Procedimento Operacional Padrão, o conhecido POP, que dispõe sobre o procedimentos de todas as atividades da Polícia Militar.

O objetivo da padronização consiste também numa nivelção do conhecimento de todos os agentes, ou seja, para que todos recebam a mesma doutrina, seguindo os mesmos princípios, para que todos os policiais falem a mesma linguagem em todos os aspectos das atividades policiais.

A padronização dos procedimentos policiais beneficia significativamente a sociedade que recebe o trabalho da Polícia Militar de forma qualificada e positiva.

REFERÊNCIAS

BITTNER, Egon. **Aspectos do Trabalho Policial**. Tradução: Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: EDUSP, 2003.

DRAGALZEW JUNIOR, Victor; VERÍSSIMO, Walter Azeredo. **Procedimento Operacional Padrão (Pop): Uma Ferramenta para a Qualidade na Prestação de Serviço na Polícia Militar de Goiás**. Goiânia, 2007. Disponível em: <<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/421/4/Procedimento%20Operacional%20Padr%C3%A3o%20Operacional%20Padr%C3%A3o%20POP%20Uma%20Ferramenta%20para%20a%20Qualidade%20na%20Presta%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em janeiro de 2018.

NASCIMENTO, Josebel Silveira do; MATOS, Péricles de. **Padronização dos Procedimentos Operacionais Específicos, por parte da Companhia de Operações Especiais da Polícia Militar do Estado de Sergipe diante de Situações Policiais Críticas envolvendo Refém ou Vítima**. Sergipe: PMSE, 2014. Disponível em: <<http://www.pm.se.gov.br/wp-content/uploads/2014/01/ARTIGO-CIENT%8DFICO-OFF-II.pdf>> Acesso em fevereiro de 2018.

SÃO PAULO, Polícia Militar de. **Manual de Padronização de Procedimentos Policiais Militares**. São Paulo: Setor Gráfico do CSM/M Int. 2. Ed, 2003.

SOUZA, Silvio José de. **Gestão de Processos Operacionais: O Papel da Padronização e da Supervisão na Diminuição dos Erros Profissionais da Atividade Operacional Policial – Militar do Estado de São Paulo.** São Paulo:, 2001.

PMGO, Polícia Militar do Estado de Goiás. **Manual de Padronização dos Modelos de Documentos.** Goiânia, 2017. Disponível em:
<<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/400/1/Manual%20de%20Padroniza%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Modelos%20de%20Documentos%20da%20PMGO.pdf>> Acesso em fevereiro de 2018.