	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.07.053/2025
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 14/03/2025	Comissão/Unidade: CTO 1 – Atendimento 190 e Despacho	Folha: 1/04

1. EMENTA (CONTEXTUALIZAÇÃO)

A padronização na atuação da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) em casos de pessoas desaparecidas, extraviadas ou evadidas de unidades hospitalares é essencial para garantir uma resposta rápida, eficiente e coordenada. A ausência e inobservância de protocolos claros pode resultar em falhas na comunicação, demora na adoção de medidas adequadas e dificuldades na articulação com outros órgãos.

Ao estabelecer um procedimento operacional padronizado, a PMMG otimiza a coleta e o registro de informações essenciais para o atendimento e encaminhamento das chamadas.


Outro aspecto importante trata-se da orientação aos familiares e responsáveis, que muitas vezes não sabem como proceder diante dessas situações. Com procedimentos bem estabelecidos, a PMMG pode fornecer informações precisas sobre os próximos passos, os órgãos a serem acionados e as medidas de prevenção para evitar novos casos.

2. PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente em atendimento referente a pessoa desaparecida

2.1.1 No caso de comunicação de desaparecimento de pessoa, criar uma chamada de natureza COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA (U 40.000), anotando as informações indicadas pela Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO). Marcar o campo “Alerta” e inserir, na primeira linha da aba “Históricos”, o termo: “SOLICITANTE AGUARDA O RECURSO NO LOCAL”.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente em atendimento referente a evasão e extravio de Unidade Hospitalar:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.07.053/2025
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 14/03/2025	Comissão/Unidade: CTO 1 – Atendimento 190 e Despacho	

2.2.1 Nos casos de **evasão**¹ de paciente de Unidade Hospitalar, **caso o solicitante seja funcionário desse estabelecimento**, na situação de "alta a pedido", desistência de prosseguir com tratamento, o paciente recusou atendimento ou deixou de assinar termo de responsabilidade, orientar que **NÃO** será criada a chamada para envio de recurso, devendo o funcionário fazer as anotações no prontuário médico e livro do plantão. A mesma conduta deve ser adotada nos casos em que o paciente ainda não estava sob responsabilidade do hospital (triagem, sala de espera etc.).

2.2.2 Nos casos de **extravio**² de paciente de Unidade Hospitalar, criar chamada de natureza COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA (U 40.000). Caso o solicitante seja funcionário do hospital, orientá-lo a fazer contato com os familiares do paciente. Adotar as informações indicadas pela DIAO e inserir, na primeira linha da aba "Históricos", o termo: "SOLICITANTE AGUARDA O RECURSO NO LOCAL".

2.2.3 Nos casos de retirada, por terceiros, de pacientes previstos no item 2.1.1, com **iminente risco de morte**, criar uma chamada com a natureza PERIGO PARA A VIDA OU SAÚDE DE OUTREM (B 01.132), e inserir, na primeira linha da aba "Históricos", o termo: "SOLICITANTE AGUARDA O RECURSO NO LOCAL".

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.3.1 Empenhar recurso em toda chamada de COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA (U 40.000) nas situações previstas nos itens 2.1.1 e 2.2.2. Nos casos em que não seja previsto o envio de recurso, anunciá-la na rede de rádio e somente classificá-la após 30 minutos (em razão do tempo necessário para divulgação nas demais cabines), selecionando a natureza de classificação TRANSMITIDO À REDE.

2.3.2 O Despachador que não for responsável pela chamada de COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA (U 40.000) deve transmiti-la na rede de rádio e liberá-la do filtro de chamadas ativas da respectiva cabine.

¹ Evasão: situação em que a pessoa, por conta própria, deixa a Unidade Hospitalar sem que o tratamento assistencial proposto tenha sido concluído e/ou sem consentimento médico. A decisão de saída pode ocorrer sem comunicação às equipes médicas e assistenciais.

² Extravio: situação em que a pessoa não é localizada nas instalações da Unidade Hospitalar onde encontrava-se sob tratamento, sem confirmação do destino.

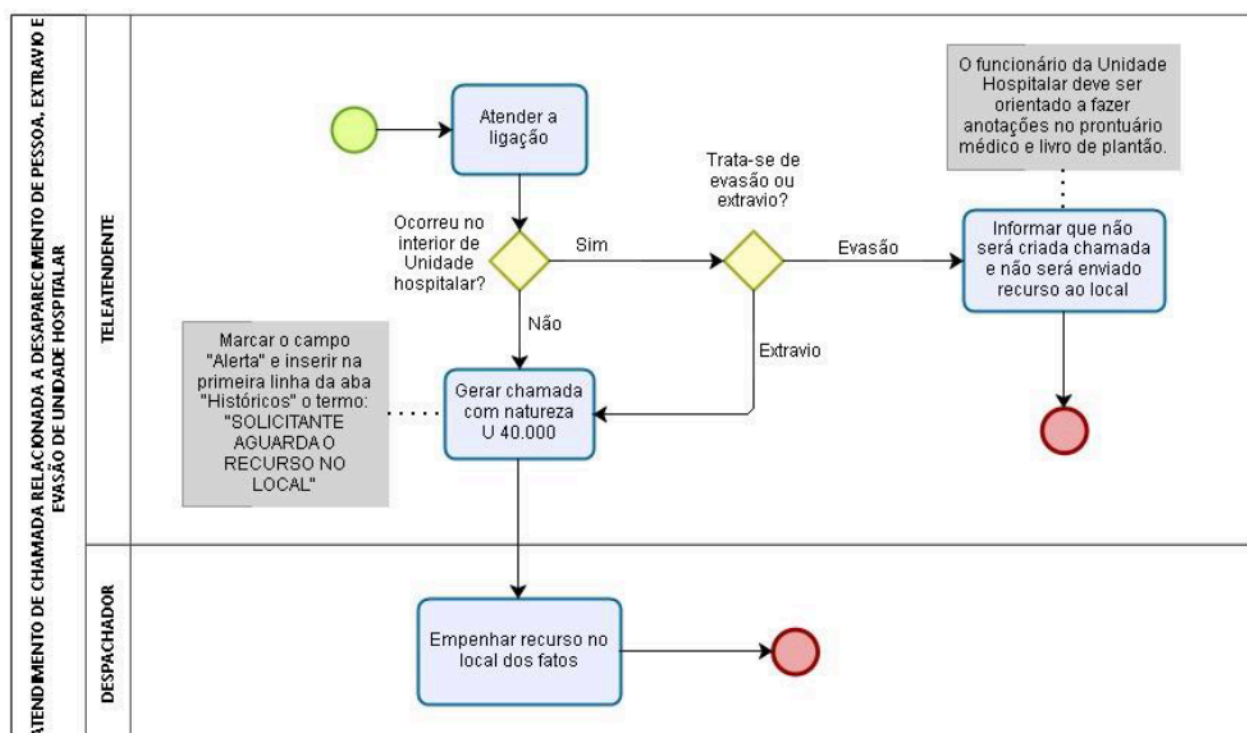
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar			POP nº 1.07.053/2025
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 14/03/2025	Comissão/Unidade: CTO 1 – Atendimento 190 e Despacho	Folha: 3/04

3. ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Caso haja informação que indique possível localização ou direção tomada pela pessoa extraviada/desaparecida, o Teleatendente deve criar a chamada para envio de recurso ao local, conforme recomendações da DIAO;

3.2 Não é necessário aguardar 24 (vinte e quatro) horas para registrar o desaparecimento.

4. FLUXOGRAMA



5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Decreto-Lei nº 3.688 de 03 de outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais).

5.2 Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

5.3 Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso).

5.4 Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 (Deficiente Físico).

POLÍCIA MILITAR <small>DE MINAS GERAIS</small>	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.07.053/2025
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 14/03/2025	Comissão/Unidade: CTO 1 – Atendimento 190 e Despacho	Folha: 4/04

5.5 Lei nº 11.259, de 30 de dezembro de 2002 (§2º - Pessoa Desaparecida).

5.6 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.7 Memorando 30.217.2/2014-EMPM (Implantação da Delegacia Virtual).

MAURÍCIO JOSÉ DE OLIVEIRA, CEL PM
 Chefe do Estado-Maior



Documento assinado em 17/03/2025 16:00:57 por MAURICIO JOSE DE OLIVEIRA:93702779604. Conforme §1º do art. 6º do Decreto Estadual n. 47.222/2017 e Resolução n. 4.520/2016-PMMG, para verificar a autenticidade escaneie o QrCode ao lado, ou acesse <https://intranet.policiamilitar.mg.gov.br/lite/assinador/web/validar> e informe o código: 19BF8F3672994