



SEPARATA DO BGPM

Nº 60

BELO HORIZONTE, 12 DE AGOSTO DE 2025.

Para conhecimento de toda Polícia Militar de Minas Gerais e devida execução, publica-se o seguinte:

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.001/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atuação no serviço de teleatendimento de emergência policial			
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 1/4

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como finalidade uniformizar a atuação dos teleatendentes no serviço de emergência policial, estabelecendo orientações para o uso do sistema CAD, a conduta no ambiente de trabalho e os procedimentos durante o turno de serviço.

A padronização visa garantir a eficiência do atendimento, a uniformidade das ações e o cumprimento das normas internas, contribuindo para a qualidade e a credibilidade do serviço prestado à população.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo teleatendente

2.1.1 Ao se apresentar para o trabalho, registrar sua entrada através do cartão de ponto ou identificação biométrica (nos ambientes em que possuam esses equipamentos); deve também anunciar a sua chegada ao Supervisor Administrativo, dirigindo-se, posteriormente, à cabine de trabalho prevista na escala de serviço.

2.1.2 Verificar se há algum equipamento danificado. Se houver, informar ao Supervisor Administrativo, o qual deve relatar o fato de imediato ao Supervisor do Teleatendimento e adotar as medidas pertinentes.

2.1.3 Ligar o computador, efetuar o *login* no módulo CAD, acessar o Painel de Teleatendimento e mantê-lo maximizado.

2.1.4 Utilizar o módulo CAD no **modo conectado**, se este estiver conectado a uma central telefônica. Nesse caso, as operações de atender e encerrar as ligações de emergência devem ocorrer por meio do módulo CAD.

2.1.5 Utilizar o módulo CAD no **modo desconectado**, se este não estiver conectado a uma central telefônica. Nesse caso, as operações de transferência de ligação entre ramais internos e desligamento de ligação devem ser realizadas manualmente por meio do aparelho telefônico. No módulo CAD, o teleatendente deve clicar no ícone verde para ativar o sistema de atendimento da ligação e, logo após o fim da ligação, deve clicar no qualificador adequado para encerrar o atendimento.

2.1.6 Cientificar o Supervisor Administrativo sobre a existência de qualquer problema de conexão do CAD com a central telefônica. O Supervisor deve auxiliar o teleatendente a sanar o problema e, se não for possível, deve acionar o Suporte Técnico. Neste caso, o teleatendente deve trabalhar no modo desconectado.

2.1.7 Iniciar o atendimento, clicando no menu “**Tornar Disponível**”.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atuação no serviço de teleatendimento de emergência policial	POP nº 2.07.001/2025 - DOP
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/4

2.1.8 Sempre que se ausentar momentaneamente da cabine, deve justificar o “**motivo da indisponibilidade**” clicando em “**Tornar Indisponível**” no sistema, **SEM** efetuar *logoff* no módulo CAD. Ao retornar para a cabine, o Teleatendente deve clicar em “**Tornar Disponível**” para o atendimento.

2.1.9 Em caso de indisponibilidade não prevista nos intervalos do turno (indisponibilidade pessoal, administrativa ou feedback), além do previsto no item anterior, deve cientificar pessoalmente o Supervisor Administrativo o motivo de sua saída, cientificando-o também após seu retorno.

2.1.10 Efetuar *logoff* ao fim do turno de serviço no módulo CAD, justificando o motivo da indisponibilidade “**Fim de turno**”.

2.1.11 Utilizar visivelmente o crachá de identificação.

2.1.12 Não atender ou transferir ligações via 190, de caráter pessoal e/ou particular.

2.1.13 Não realizar, no local de trabalho, atividades impróprias e alheias ao serviço, como por exemplo: ler, comer, utilizar/conectar aparelho celular ou outro dispositivo nos computadores, manter conversas paralelas, dormir, etc.

2.1.14 Não utilizar, indevidamente, indisponibilidades pessoais e administrativas, fora dos casos excepcionais e sem a devida comunicação ao Supervisor Administrativo.

2.1.15 Não realizar pesquisas de chamadas já criadas, salvo para inserção de informações em rechamadas e/ou duplicatas.

2.1.16 Não se dirigir pessoalmente à cabine do Supervisor do Teleatendimento e/ou outros para se comunicar, dispensando sem motivo o contato por meio do Painel de Teleatendimento ou do ramal específico.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 O Supervisor do Teleatendimento deve relatar, de imediato, ao Coordenador operacional do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), todos os problemas técnicos identificados, como equipamentos danificados, problemas de conexão, dentre outros.

3.2 O teleatendente deve se apresentar ao Supervisor Administrativo responsável pela escala, após realizar a identificação biométrica/passar o cartão de ponto, antes de se dirigir à cabine de trabalho.

3.3 O Teleatendente deve acessar, no início do turno de serviço, os avisos do Painel de Teleatendimento do módulo CAD, cientificando-se do conteúdo e marcá-los como “Lido”.

3.4 Atentar para atender a ligação no modo desconectado, clicando no ícone verde “**Atender a Ligação**”, logo no início do atendimento.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.001/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atuação no serviço de teleatendimento de emergência policial	
Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
		Folha: 3/4

3.5 O teleatendente, em caso de dúvida sobre o atendimento, deve ligar para o Supervisor do Teleatendimento por meio do discador do Painel de Teleatendimento.

3.6 O teleatendente, caso não esteja conectado a uma central telefônica, deve utilizar o número de ramal específico para comunicar-se com o Supervisor do Teleatendimento.

3.7 O teleatendente não pode se ausentar de sua cabine fora dos períodos previstos como intervalos do turno (“**indisponibilidades**”), salvo por motivos justificados e comunicados pessoalmente ao Supervisor Administrativo.

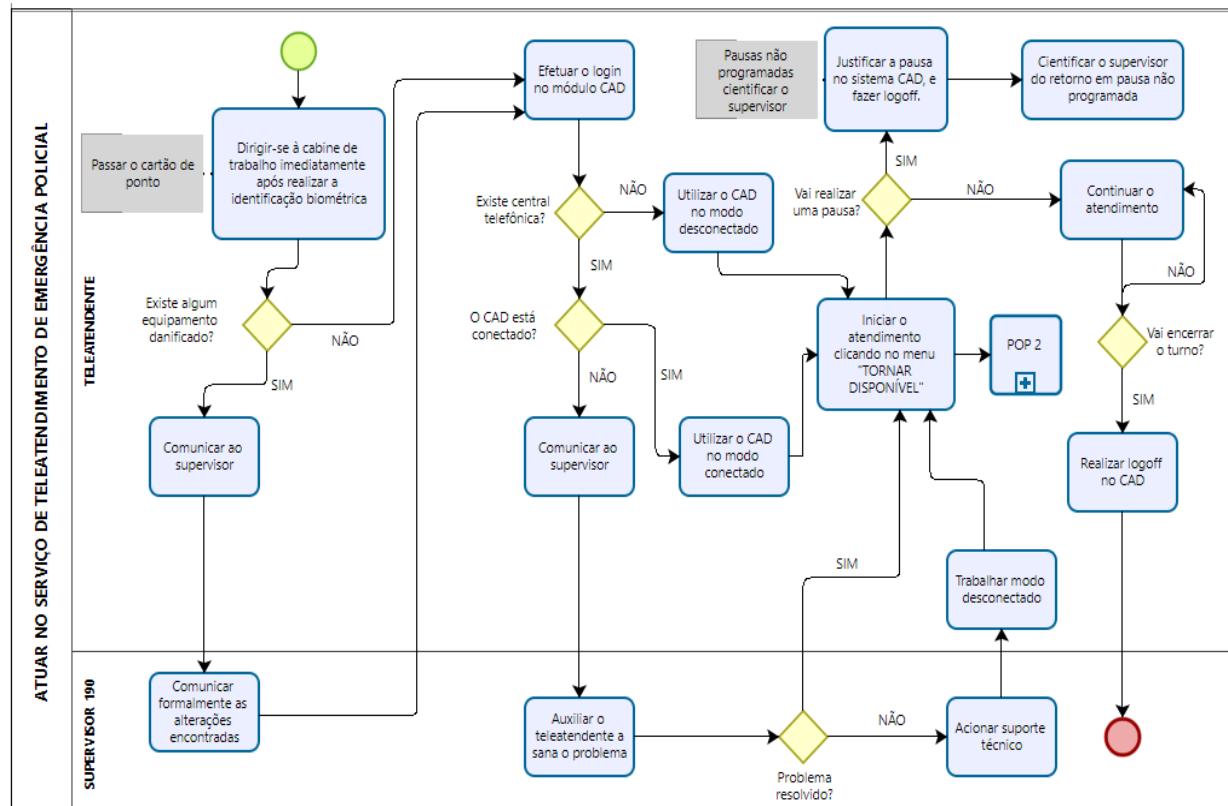
3.8 O módulo CAD **NÃO** deve ser mantido minimizado durante o turno de trabalho.

3.9 O Supervisor Administrativo deve lançar em seu relatório de serviço o horário de chegada e de saída do turno dos funcionários no caso de problemas com o cartão de ponto ou da identificação biométrica do Teleatendente.

3.10 Os Supervisores Administrativo, bem como o Supervisor e Auxiliar do Teleatendimento, devem fiscalizar os intervalos dos teleatendentes e/ou descumprimentos de recomendações previstas nos Regimentos.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atuação no serviço de teleatendimento de emergência policial



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atuação no serviço de teleatendimento de emergência policial	POP nº 2.07.001/2025 - DOP
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/4

5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD).
- 5.2** Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 5.3** Regimento Interno do COPOM.

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS , CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligações realizadas para o tridígito 190	POP nº 2.07.002/2025 - DOP
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/4

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o atendimento técnico e padronizado das ligações realizadas para o número 190, com foco na agilidade, clareza e respeito ao solicitante. Estabelece procedimentos quanto à abordagem inicial, qualificação da ligação, encaminhamentos necessários e uso correto do módulo CAD.

A padronização busca garantir a eficiência na triagem e no registro das chamadas, além de assegurar a uniformidade das ações e o alinhamento com as diretrizes do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD), contribuindo para a qualidade do serviço prestado à população.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação de forma clara e audível, dizendo: “**CENTO E NOVENTA. QUAL É A SUA EMERGÊNCIA?**”. Caso o solicitante pergunte o nome do teleatendente, este deve responder de imediato e acrescentar a seguinte frase: “**QUAL É A SUA EMERGÊNCIA?**”. Se não houver resposta, repetir a frase por até três vezes, se necessário, de forma intercalada, com momentos de silêncio, a fim de obter alguma resposta ou ouvir algum som significativo.

2.1.2 Proceder o encerramento da ligação, após se identificar por até três vezes sem obter resposta, utilizando a seguinte fraseologia: “**SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA POR FALTA DE COMUNICAÇÃO**”. Neste caso, ou quando a ligação for interrompida inesperadamente, qualificar imediatamente no Painel de Teleatendimento como “**Falha na Comunicação**”, selecionando uma das sub-qualificações disponíveis no módulo CAD.

2.1.3 Utilizar linguagem formal e respeitosa, tratando as pessoas com cortesia. O pronome de tratamento a ser utilizado é SENHOR(A).

2.1.4 Formular perguntas básicas ao solicitante: **O QUÊ? QUANDO? ONDE? QUEM? COMO? POR QUÊ?** a fim de identificar se a ligação se trata de uma emergência policial, colhendo todos os detalhes que irão contribuir para o atendimento.

2.1.5 Atender as ligações de forma técnica e objetiva, sem emitir opiniões pessoais de nenhuma espécie. Os atendimentos devem ser realizados em um tempo médio de até 03 (três) minutos, podendo se estender nas situações de atendimentos mais complexos.

2.1.6 Não criar a chamada para envio de recurso, em ligação referente a fato pretérito ou em que as partes envolvidas não estejam no local. Nestes casos, orientar o solicitante a registrar em uma Unidade Policial (militar ou civil) mais próxima, exceto nas situações previstas na Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligações realizadas para o tridígito 190	POP nº 2.07.002/2025 - DOP
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/4

2.1.7 Criar chamada, caso a ligação seja referente a fatos que exijam a intervenção imediata da Polícia Militar, qualificando a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Emergência Policial**”, selecionando uma das sub-qualificações disponíveis. Observar o procedimento operacional específico para a criação de chamadas de emergência policial.

2.1.8 Inserir “**Nova Solicitação**” (NS) na aba “**Históricos**”, caso a ligação seja referente a fato cuja chamada já esteja ativa no sistema, e constar novas informações, quando houver, qualificando a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Rechamada**”, selecionando uma das sub-qualificações disponíveis.

2.1.9 Em casos de ligação sobre assunto operacional que não seja de emergência policial, adotar as providências necessárias e qualificar a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Apoio Operacional**”, selecionando uma das sub-qualificações disponíveis.

2.1.10 Nos casos de ligações referentes a atendimento realizado pelo Corpo de Bombeiros ou Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), adotar as providências necessárias e qualificar a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Apoio a Outros Órgãos**”. A mesma qualificação deve ser dada nos comunicados de registros de remoção por agentes de empresas de gerenciamento de trânsito.

2.1.11 Caso a ligação seja referente a orientação e/ou informação, adotar as providências necessárias e qualificar a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Orientação/Informação**”. A mesma qualificação deve ser dada nos casos de agradecimento ou reclamação.

2.1.12 Encerrar a ligação, caso a informação buscada não esteja relacionada a segurança pública e não se tratar de uma emergência policial, utilizando a seguinte fraseologia: “**SENHOR(A), ESTA É UMA LINHA PARA EMERGÊNCIA, SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA**”.

2.1.13 Encerrar a ligação, em casos de trote, utilizando a seguinte fraseologia: “**ESTA É UMA LINHA PARA EMERGÊNCIA, SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA**”. Neste caso, qualificar **imediatamente** a ligação no Painel de Teleatendimento como “**Trote**”.

2.1.14 Inserir o número do telefone do solicitante manualmente no campo apropriado, caso esteja trabalhando no Painel de Teleatendimento, no modo desconectado, e não tenha acesso a um identificador de chamada. Nesta situação, clicar no ícone verde “**Atender a Ligação**”, logo no início do atendimento.

2.1.15 Não prolongar o atendimento após orientação ou criação da chamada, fugindo da objetividade necessária ao atendimento de Emergências Policiais 190 (Exemplo: conselhos

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligações realizadas para o tridígito 190	POP nº 2.07.002/2025 - DOP
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 3/4

pessoais, orientações jurídicas, discussões, opiniões pessoais, diálogos que não tenham relação com o atendimento, etc).

2.1.16 Manter o controle emocional e a polidez durante o atendimento. Se necessário, utilizar tom de voz firme na condução do diálogo, mas sem gritar com o solicitante.

2.1.17 Observar o tom e volume da voz ao falar com outros funcionários no ambiente de Teleatendimento de Emergências Policiais (190), quando não estiver realizando atendimento ao solicitante.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Repetir a verbalização por até três vezes, se necessário, de forma intercalada com momentos de silêncio, a fim de ouvir algum som significativo, se, após atender a ligação de forma clara e audível, não obtiver resposta. Há situações em que o solicitante pode estar impossibilitado de verbalizar, por algum motivo que pressuponha risco (Exemplo: ferido, próximo do autor, etc.). Nesta situação, cientificar ao Supervisor do Teleatendimento para providências, conforme avaliação deste.

3.2 O teleatendente deve acalmar o solicitante e formular perguntas adequadas, com a finalidade de identificar a real necessidade de criar uma chamada, repetindo a verbalização, se necessário.

3.3 Nos municípios onde houver Atendimento Integrado, o Teleatendente deverá transferir para o ramal 193 as ligações referentes a atendimento realizado pelo Corpo de Bombeiros. Caso não haja Atendimento Integrado, deverá orientar o solicitante a ligar novamente para o tridígito correto.

3.4 Identificar-se, narrar a emergência e o número do telefone do solicitante da ligação em curso, em caso de transferência de ligação de emergência a ser destinada aos tridígitos integrantes do CIAD.

3.5 O teleatendente deve qualificar as ligações de forma correta no Painel de Teleatendimento logo após o preenchimento dos dados da chamada.

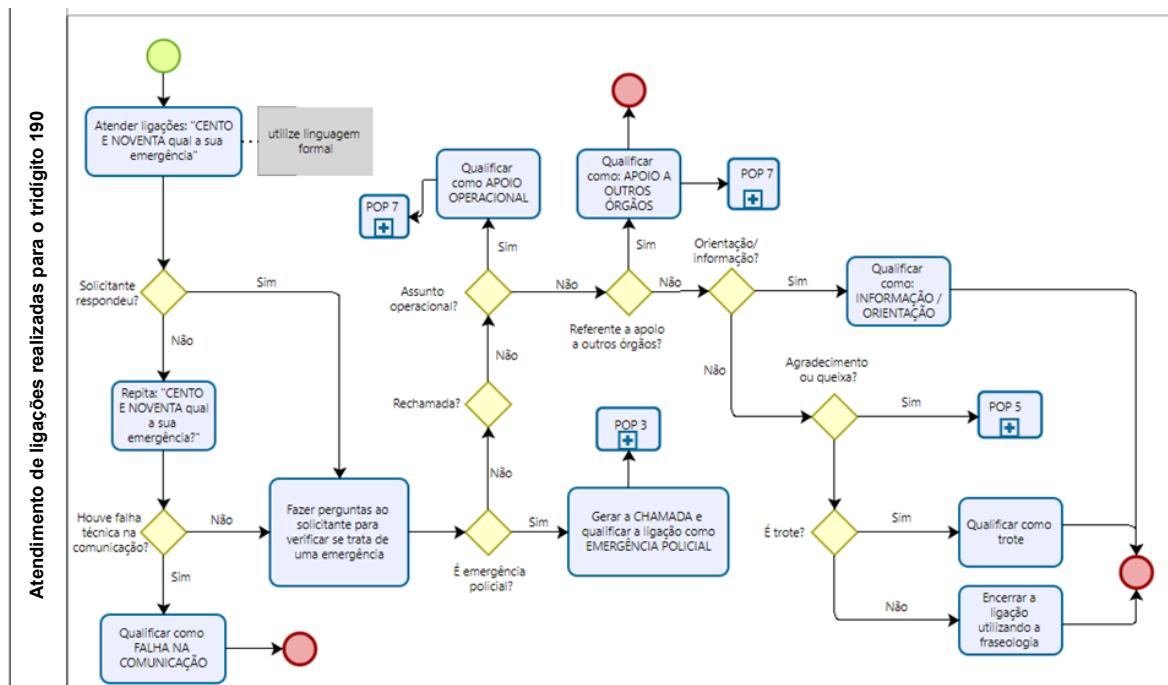
3.6 O teleatendente deve, caso não compreenda o idioma do solicitante, dizer "**A MOMENT PLEASE**" (um momento, por favor), e contatar o Supervisor do Teleatendimento, o qual irá diligenciar para acionamento de alguém hábil no idioma. Este colaborador traduzirá o diálogo entre o solicitante e o teleatendente, que por sua vez dará prosseguimento ao atendimento. Nesse caso, o teleatendente deve constar na primeira linha da aba "**Históricos**" a nacionalidade do solicitante e o idioma que ele comprehende.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.002/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações realizadas para o tridígito 190	
	Estabelecido em: 29/08/2003 Atualizado em: 01/08/2025 Unidade: COPOM/DOP	Folha: 4/4

3.7 Nas unidades que possuírem o serviço REDS Remoto, o atendimento da ligação e a criação de chamada deverão ser realizados conforme procedimento operacional específico.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de ligações realizadas para o tridígito 190



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD).
- 5.2** Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 5.3** Regimento Interno do COPOM.

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/7

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) orienta a correta criação de chamadas de emergência policial no sistema CAD, com foco na coleta precisa das informações, no preenchimento adequado dos campos e na adoção das classificações apropriadas, conforme a situação apresentada pelo solicitante.

A padronização visa garantir agilidade, clareza e efetividade no atendimento, uniformizando os procedimentos e assegurando a resposta rápida e adequada das equipes operacionais às demandas recebidas pelo serviço de emergência.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Identificar qual é a emergência policial e obter informações para a criação da chamada através de perguntas básicas ao solicitante: **O QUÊ? QUANDO? ONDE? QUEM? COMO?**

POR QUÊ? (colher todos os detalhes necessários para o preenchimento da chamada).

2.1.3 Atentar para as chamadas similares, a fim de não criar chamada “duplicata”.

2.1.4 Identificando a necessidade de criar uma chamada, deve primeiramente registrar o endereço do fato. Criar a chamada sempre no local onde ocorreu o fato. Caso o solicitante ou a vítima informe que está em local diverso ao da criação da chamada, constar na aba “Históricos” o endereço correto onde o solicitante ou vítima está aguardando a viatura.

2.1.5 Durante a criação da chamada, logo após registrar o endereço, caso o solicitante esteja aflito, utilizar a seguinte fraseologia: **“SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI REGISTRADA.**

SOLICITO QUE O SENHOR FIQUE CALMO E ME REPASSE MAIS ALGUNS DADOS PARA FACILITAR O ATENDIMENTO”.

2.1.6 Confirmar e registrar o nome e o número de telefone do solicitante em campo específico.

2.1.7 Caso não tenha acesso ao número do telefone do solicitante, perguntar o número e preencher o campo específico. Nas situações em que o solicitante não forneça o número do telefone, manter o campo sem preenchimento.

2.1.8 Acionar o Supervisor do Teleatendimento quando tiver dúvida sobre os procedimentos durante o atendimento da ligação. Antes de acionar o Supervisor, colher as informações completas do solicitante, de forma a descrever o fato para obter a orientação mais adequada, adotando a seguinte fraseologia: **“POR GENTILEZA, AGUARDE NA LINHA ENQUANTO BUSCO ORIENTAÇÕES COM O SUPERVISOR”**. Em ato contínuo, tentar o contato com o Supervisor do Teleatendimento via ramal específico. Caso o ramal esteja ocupado, retomar o

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/7

contato com o solicitante e adotar a seguinte fraseologia: “**POR GENTILEZA, AGUARDE MAIS UM INSTANTE!**”

2.1.9 Criar a chamada com a natureza mais coerente com os fatos narrados, registrar na aba “**Históricos**” todas as informações relevantes, de forma simples, objetiva e coerente, e preencher adequadamente os demais campos parametrizados do módulo Controle de Atendimento e Despacho (CAD). Evitar textos longos, frases desconexas, prolixidade e/ou ausência de pontuação, prejudicando o empenho imediato do recurso.

2.1.10 Incluir as pessoas e veículos relacionados à chamada na aba “**Envolvidos**” e aba “**Veículos**”, após validar os dados pela consulta no Sistema de Informações Policiais (SIP)/ Sistema de Registro e Licenciamento de Veículos (SDAK). Estes dados devem ser incluídos nos campos parametrizados do módulo CAD (envolvidos, veículos), e não na aba “**Históricos**”. Caso o módulo CAD ou SDAK estejam inoperantes, acionar o Supervisor do Teleatendimento para conferência referente à placa de veículos junto a outros sistemas.

2.1.11 Ao cadastrar placa de veículo, pedir ao solicitante para verbalizar uma palavra que comece com cada uma das letras da placa informada, e realizar a conferência desses dados no sistema (marca, modelo, cor, proprietário e município). Exemplo: “T de tatu, D de dado”.

2.1.12 As pesquisas realizadas para subsidiar a criação da chamada não devem ser repassadas ao solicitante.

2.1.13 Ao criar chamadas de fato em andamento e/ou que a vida do solicitante ou de terceiro esteja em risco iminente, elevar o grau de prioridade e marcar o campo “Alerta”, inserindo na primeira linha da aba “**Históricos**” o termo “**FATO EM ANDAMENTO**”.

2.1.14 Preencher o campo “**Solicitante**” como “**Anônimo**”, caso o solicitante manifeste o desejo de não ser identificado, e inserir na primeira linha da aba “**Históricos**” o termo “**PRESERVAR O ANONIMATO DO SOLICITANTE**”. Neste caso, deve ainda confirmar e registrar o número do telefone no campo específico, esclarecendo que, em caso de necessidade, o solicitante poderá ser contactado e que o anonimato será preservado em qualquer situação.

2.1.15 Quando o solicitante pedir anonimato, **NÃO** marcar os campos “**Envolve Autoridade**” e “**Alerta**”, mesmo tendo ele se identificado inicialmente como representante dos Poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário, e integrantes dos Órgãos de Defesa Social.

2.1.16 Marcar os campos “**Envolve Autoridade**” e “**Alerta**”, na chamada que envolver algum representante dos Poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário, e integrantes dos Órgãos de Defesa Social, **como envolvido ou solicitante** (exceto quando pedir anonimato). Neste caso, deve ainda comunicar o fato ao Supervisor do Teleatendimento e registrar na aba “**Históricos**”

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 3/7

o nome do envolvido e cargo/função, quando possível. Deve também marcar o campo “**Evento**”, se o fato estiver relacionado a algum tipo de evento previamente cadastrado.

2.1.17 Encerrar a ligação após a coleta dos dados necessários para a criação da chamada, utilizando a seguinte fraseologia: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ ESTÁ REGISTRADA, ASSIM QUE POSSÍVEL UMA VIATURA SERÁ ENVIADA AO LOCAL. (BOM DIA!; BOA TARDE!; BOA NOITE!)**”, se for o caso de empenho de recurso. Caso não ocorra o empenho de recurso: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA (BOM DIA!; BOA TARDE!; BOA NOITE!)**”.

2.1.18 Caso o solicitante reporte um fato cuja chamada já tenha sido criada e esteja ativa no módulo CAD, verificar se a chamada possui todos os elementos necessários para uma intervenção policial, constando na aba “**Históricos**” a existência de uma “**Nova Solicitação (NS)**”. Nesta situação, buscar e acrescentar novas informações (características, direção de fuga, agravamento da situação e outras) na chamada existente, a fim de atualizá-la.

2.1.19 Caso o solicitante dispense providências sobre fato cuja chamada já tenha sido criada, deve confirmar se o solicitante é o mesmo cadastrado na aba “**Envolvidos**”, inserir na aba “**Históricos**” o termo: “**Solicitante dispensa providências**” e informar ao Supervisor do Teleatendimento, para que este proceda à classificação da chamada, após devida avaliação da natureza e informações do “**Históricos**”. O Teleatendente deve proceder da mesma forma para chamada que tenha criado de forma equivocada ou quando, ainda durante o diálogo com o solicitante e criação da chamada, este dispense as providências.

2.1.20 Caso a rechamada evolua para situação mais grave, alterar para a natureza mais adequada e marcar o campo “**Alerta**”.

2.1.21 Ao verificar que o fato não está em flagrante, orientar o solicitante a registrar em uma Unidade Policial (militar ou civil) mais próxima.

2.1.22 Nas unidades que possuírem o serviço REDS Remoto, o atendimento da ligação e a criação de chamada deverão ser realizados conforme procedimento operacional específico.

2.1.23 Nas chamadas em que o delito esteja relacionado à **Lei Maria da Penha**, marcar o campo “**Alerta**”, mudar para “**Prioridade Alta**” e inserir na aba “**Históricos**”, na primeira linha, o termo: “**VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**”.

2.1.24 Ao atender uma ligação que informe fato ocorrido em área da Polícia Rodoviária Federal (Rodovias Federais), criar chamada com a natureza mais adequada, para que a informação fique registrada no CAD. Todavia, deve orientar o solicitante a acionar a Polícia Rodoviária Federal através do tridígito 191, para o registro da ocorrência, inserindo na primeira linha da aba “**Históricos**” o termo: “**REGISTRO A CARGO DA PRF. CHAMADA CRIADA**

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 4/7

PARA DIVULGAÇÃO NA REDE. SOLICITANTE ORIENTADO". Caso o solicitante opte por não aguardar recurso da Polícia Rodoviária Federal, orientar que o registro de acidente de trânsito sem vítima, poderá ser feito através do site <www.prf.gov.br/declarante/>. Os registros sobre fatos de outras naturezas poderão ser realizados em qualquer Unidade Policial (militar ou civil).

2.1.25 Caso o solicitante busque informações sobre o destino de pessoa detida/conduzida pela Polícia Militar (solicitante pai, mãe ou irmão(ã) da pessoa), transferir a ligação para o Auxiliar da Coordenação.

2.1.26 O Auxiliar da Coordenação, ao atender a ligação transferida referida no item anterior, deve realizar pesquisa no módulo CAD e contato com o Despachador da área responsável para atendimento da demanda específica. Caso necessário, deve criar uma chamada sobre o fato.

2.1.27 O Auxiliar da Coordenação, caso confirme que a pessoa detida/conduzida está sob a responsabilidade da Polícia Militar, deve informar ao solicitante o destino ou local de encerramento da ocorrência. Caso a pessoa detida/conduzida já esteja sob a responsabilidade da Polícia Civil, deve orientar o solicitante a ligar no tridígito 197 da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG).

2.1.28 O Teleatendente, ao atender uma ligação oriunda de um município atendido por outro CIAD, em virtude de problemas técnicos no encaminhamento da ligação ou quando o solicitante relatar fato em município atendido por CIAD diverso daquele que recebeu a ligação, se necessário, deve criar a chamada e relatar o fato ao Supervisor do Teleatendimento. Este deve ligar e confirmar o recebimento da chamada pela Unidade responsável pelo atendimento, constando as informações na aba "**Históricos**".

2.1.29 Solicitar autorização do Supervisor do Teleatendimento, caso tenha que retornar a ligação para o solicitante, informando-o quanto à necessidade de obter detalhes ou complementar dados da chamada (informações, nomes, endereço, etc), desde que este retorno da ligação para o solicitante não coloque em risco a sua integridade física.

2.1.30 Quando necessitar se comunicar com o Supervisor do Teleatendimento, utilizar o Painel de Teleatendimento ou ramal específico, evitando dirigir-se pessoalmente à cabine do Supervisor.

2.1.31 Evitar solicitar a intervenção do Supervisor do Teleatendimento nos casos em que o procedimento determina o encerramento da ligação.

2.1.32 Evitar reportar-se diretamente ao Despachador, ao invés de acionar o Supervisor do Despacho.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 5/7

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1** Identificar as situações que exijam a intervenção imediata da Polícia Militar, marcando o campo “Alerta” ou mudando o grau de prioridade e natureza, se necessário.
- 3.2** Ao ser solicitado, o Teleatendente pode informar o número da chamada ao solicitante/envolvido. Esclarecer que o número da chamada não se confunde com o número do Registro de Evento de Defesa Social (REDS).
- 3.3** Nas solicitações que relatam fato em flagrante delito, o solicitante NÃO poderá, em hipótese alguma, ser orientado a registrar o fato em uma Unidade Policial (militar ou civil), devendo o teleatendente, neste caso, criar a chamada conforme recomendações da DIAO.
- 3.4** O Teleatendente, ao criar chamadas de maior gravidade, nas quais a vítima não conseguir fornecer o endereço correto do local onde se encontra, ou quando o autor/vítima esteja em deslocamento, deve perguntar o nome do município e do bairro, e salvar a chamada com endereço aproximado. Neste caso, deve transferir a ligação para o Supervisor do Teleatendimento, dizendo para o solicitante a seguinte fraseologia: “**SENHOR(A): EU VOU TRANSFERIR A LIGAÇÃO PARA O SUPERVISOR**”. O Teleatendente deve completar os dados, lançando na aba “Históricos” o termo “**ENDEREÇO APROXIMADO - AUTOR/VÍTIMA EM DESLOCAMENTO**”, elevar o grau de prioridade e marcar o campo “Alerta”.
- 3.5** O Supervisor do Teleatendimento, ao receber transferência de ligação referente a situações mencionadas no item anterior, deve buscar as informações que possibilitem a celeridade no atendimento e, se necessário, transferir a ligação para o Despachador responsável pelo atendimento.
- 3.6** Todos os operadores do módulo CAD devem garantir o anonimato do solicitante que não deseja ser identificado, mesmo nos casos que o número de telefone disponibilizado na chamada seja utilizado para contatos operacionais.
- 3.7** O solicitante não deve ser informado sobre quanto tempo ele vai demorar para ser atendido, bem como o status de recurso na chamada, uma vez que são atendidas conforme grau de prioridade e disponibilidade de recursos. No caso de rechamada e questionamento sobre a demora no atendimento, utilizar a seguinte fraseologia: “**SENHOR (A), O ATENDIMENTO É REALIZADO CONFORME O GRAU DE PRIORIDADE. SUA SOLICITAÇÃO JÁ ESTÁ REGISTRADA (BOM DIA!; BOA TARDE!; BOA NOITE!).**
- 3.8** Caso o solicitante ligue para reclamar de demora da viatura e continue a argumentar, e, mesmo após os esclarecimentos acima, insistir e fazer questionamento impertinente, o teleatendente deve utilizar a seguinte fraseologia: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI**

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025
	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 6/7

REGISTRADA. O SENHOR JÁ FOI DEVIDAMENTE ORIENTADO. ESTA É UMA LINHA DE EMERGÊNCIA. SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA (BOM DIA, BOA TARDE OU BOA NOITE)", e encerrar a ligação.

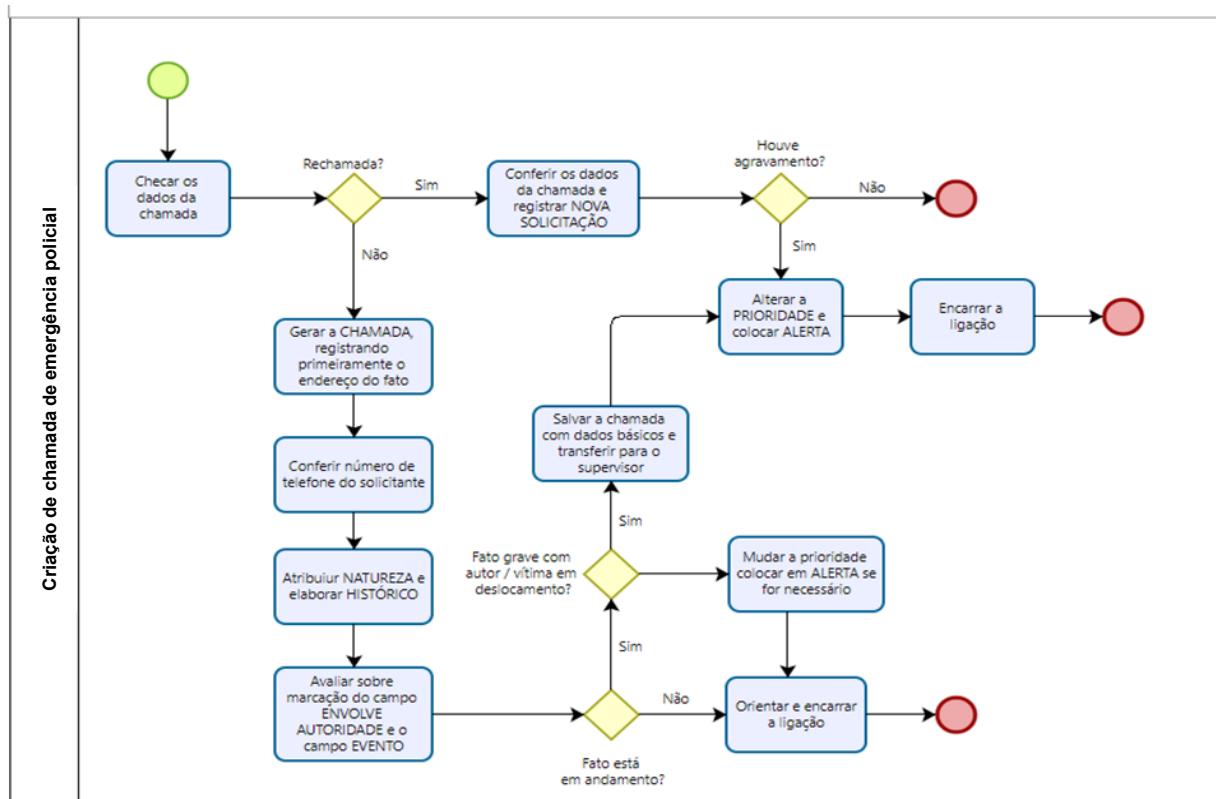
3.9 O Despachador, em chamada cujo endereço ou solicitante não tenha sido localizado, sempre que solicitado pela guarnição, deve fazer contato telefônico a fim de buscar dados que auxiliem o recurso empregado a localizar o endereço ou solicitante.

3.10 Os policiais militares operadores do módulo CAD devem marcar o campo “Destaque” ao gerir uma chamada que, fugindo à rotina, possa, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação. Nesta situação, o Teleatendente deve marcar o campo “Alerta” e cientificar o fato ao Supervisor do Teleatendimento.

3.11 O Despachador deve deixar o telefone no gancho, possibilitando a efetividade deste meio de contato.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Criação de chamada de emergência policial



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial	POP nº 2.07.003/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 7/7

5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.2 Instrução Conjunta nº 01/2013 4ª SRPRF/PMMG.

5.3 Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD).

5.4 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho.

5.5 Regimento Interno do COPOM.

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.004/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações de policiais militares	
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025
	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 1/4

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o atendimento de ligações realizadas por policiais militares para o teleatendimento do 190, sejam eles do Estado de Minas Gerais, de outras unidades da federação ou de fora do país. Define procedimentos para identificar a urgência da solicitação, confirmar a identidade funcional quando necessário e realizar encaminhamentos adequados aos setores competentes.

A padronização busca assegurar agilidade, precisão e respeito no atendimento ao público interno, garantindo o suporte necessário às demandas emergenciais ou operacionais.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Nas ligações em que o solicitante se identificar como policial militar do Estado de Minas Gerais ou de outro estado/país, o Teleatendente deve adotar a seguinte fraseologia: "**POIS NÃO SENHOR (A), EM QUE POSSO AJUDAR?**"

2.1.3 Nas situações em que o policial esteja em **situação de emergência** e necessite de **APOIO URGENTE**, transferir, de imediato, a ligação para a cabine do Despachador responsável, dizendo ao solicitante: "**UM MOMENTO SENHOR (A)! IREI TRANSFERIR A LIGAÇÃO**". Caso o ramal esteja ocupado ou com outro impedimento, transferir para o Supervisor do Despacho ou, em segunda instância, para o Supervisor do Teleatendimento, Auxiliar da Coordenação, Adjunto da Coordenação ou o Coordenador Operacional, conforme a demanda específica. Neste caso, NÃO haverá necessidade de confirmar os dados funcionais do policial militar.

2.1.4 Em solicitação **não emergencial**, perguntar o número de polícia/matrícula, nome completo e em qual unidade o militar está lotado, utilizando a seguinte fraseologia: "**POIS NÃO, SENHOR(A): QUAL É O SEU NÚMERO DE POLÍCIA/MATRÍCULA? QUAL SEU NOME COMPLETO? ESTÁ LOTADO EM QUAL UNIDADE? EM QUE POSSO AJUDAR? PODE ADIANTAR O ASSUNTO?**". Quando solicitado pelo militar, transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, para que façam a triagem da chamada e avaliem a necessidade de se repassar ao Despachador. Para confirmar os dados do policial militar do Estado de Minas Gerais, o Teleatendente deve acessar a consulta do módulo Controle de Atendimento e Despacho (CAD) e adicionar o número de matrícula desse no campo "**Efetivo**", da aba "**Ferramentas > Consultas > Solicitante**". Confirmar as informações funcionais (número PM, nome completo e Unidade de lotação).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligações de policiais militares	POP nº 2.07.004/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/4

2.1.5 Nas situações em que o policial militar necessita de apoio para registro de algum fato que exija a intervenção imediata da Polícia Militar, que não seja emergencial, criar a chamada conforme procedimento operacional específico, marcando o campo “**Envolve Autoridade**”. Neste caso, comunicar o fato ao Supervisor do Teleatendimento e registrar na chamada o telefone de contato, nome, posto/graduação do envolvido, número de polícia/matrícula e a qual Unidade pertence.

2.1.6 Ao identificar que o policial militar está fazendo contato por solicitação/determinação de um policial militar do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), utilizar a seguinte fraseologia: “**UM MOMENTO SENHOR(A), QUE VOU TRANSFERIR**”. Em seguida, confirmar no ramal desejado se realmente houve a solicitação e, somente após a verificação, transferir a ligação. Caso o ramal esteja ocupado, retomar a ligação e utilizar a seguinte fraseologia: “**SENHOR(A), O RAMAL ESTÁ OCUPADO, AGUARDE QUE VOU TENTAR NOVA TRANSFERÊNCIA**”. O Teleatendente deve realizar mais uma tentativa de transferência da ligação e caso não seja possível, orientar o militar solicitante a retornar posteriormente e encerrar o atendimento.

2.1.7 Na impossibilidade de confirmar os dados do policial militar do Estado de Minas Gerais no módulo CAD ou quando se tratar de policial militar de outro estado/país, transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

2.1.8 Sempre que for solicitado por policial militar do estado de Minas Gerais, realizar consulta sobre veículos, indivíduos ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) conforme o procedimento operacional específico.

2.1.9 Em ligações de militares ou integrantes de outros órgãos, transferir para o ramal do referido setor. Caso o setor/órgão não integre o Centro Integrado de Coordenação e Controle (CICC), orientar o solicitante a ligar direto para o número do telefone do referido órgão.

2.1.10 Ao realizar transferência de ligação para os diversos setores do COPOM, adotar o seguinte procedimento: acionar o ramal específico, e quando o interlocutor do ramal atender a ligação, identificar-se, informar o nome da pessoa que deseja falar naquele ramal e o assunto (caso tenha sido possível obter esta informação previamente).

2.1.11 Evitar permanecer com o policial militar na linha por muito tempo, aguardando para transferir a ligação para o ramal solicitado, em razão deste não estar sendo atendido.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Ao identificar que a chamada envolve policial militar, marcar os campos “**Envolve Autoridade**” e “**Destaque**”, na aba “**Dados Gerais**” (caso o Teleatendente não tenha marcado

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligações de policiais militares	POP nº 2.07.004/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 3/4

no momento da criação da chamada), e comunicar ao Supervisor do Despacho acerca da chamada.

2.2.2 Acompanhar as chamadas que envolvam policial militar, bem como requisitar informações ao recurso empenhado e atualizar os dados na aba “Históricos”.

2.2.3 Atualizar frequentemente o status da chamada de destaque quando houver o envolvimento de policial militar.

2.2.4 Deixar o telefone no gancho, possibilitando a efetividade deste meio de contato.

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Coordenador Operacional ou Adjunto do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)

2.3.1 Acompanhar a chamada que envolva policial militar e verificar se todas as medidas pertinentes estão sendo adotadas, bem como o total apoio ao solicitante/militar envolvido. Caso o solicitante seja militar de outro estado/país, entrar em contato para certificar se as necessidades foram supridas.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Identificar, o Teleatendente, quando o policial militar estiver em situação que necessite de apoio urgente, e transferir a ligação imediatamente para a cabine do Despachador responsável ou, no impedimento deste, para o Supervisor do Despacho, Supervisor do Teleatendimento, Auxiliar da Coordenação, Adjunto da Coordenação ou Coordenador Operacional, conforme a demanda específica.

3.2 Identificar, o Teleatendente, a situação que não constitua emergência e, sempre que possível, tentar adiantar o assunto antes de transferir a ligação para o setor solicitado pelo policial militar.

3.3 Preenchimento do campo “**Envolve Autoridade**” na aba “**Dados Gerais**”, pelo Teleatendente ou Despachador, na chamada que envolva policial militar.

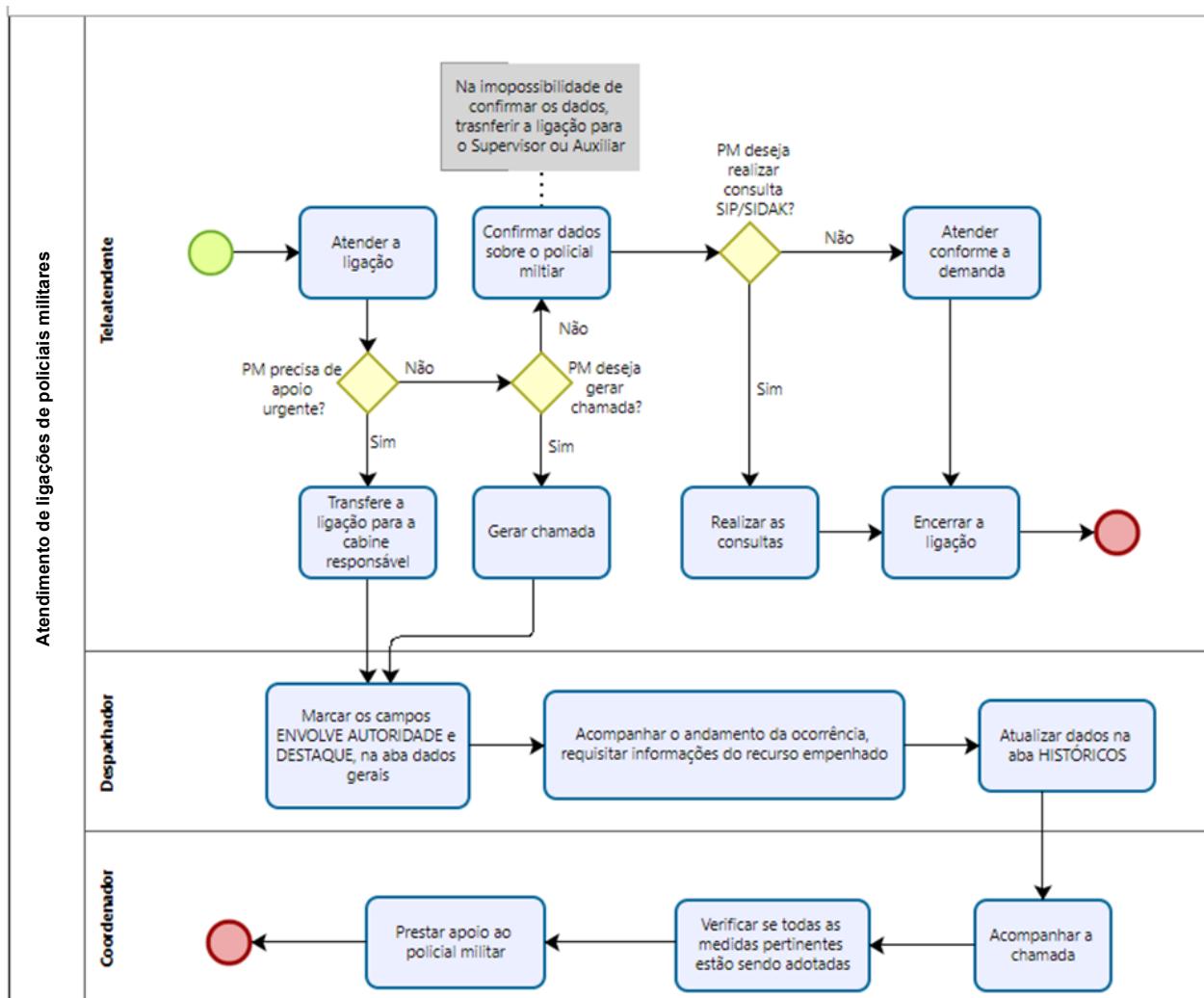
3.4 Preenchimento do campo “**Destaque**”, na aba “**Dados Gerais**”, pelo Despachador, na chamada que envolva policial militar.

3.5 Quando o policial militar do Estado de Minas Gerais necessitar de apoio urgente, o Teleatendente não deve insistir na confirmação dos dados funcionais.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações de policiais militares	POP nº 2.07.004/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014 Atualizado em: 01/08/2025 Unidade: COPOM/DOP	Folha: 4/4

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de ligações de policiais militares



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.2 Memorando nº 173.1/2021-EMPM (Fornecimento de informações operacionais sensíveis através do 190).

5.3 Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD).

5.4 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho.

5.5 Regimento Interno do COPOM.

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada de agradecimento e/ou reclamação de atuação de PM ou civil do teleatendimento	POP nº 2.07.005/2025 - DOP
	Estabelecido em: 14/06/2006	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/4

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) orienta o atendimento de ligações que envolvam chamadas de agradecimento ou reclamação referentes à atuação de policiais militares ou servidores civis do teleatendimento, padronizando os encaminhamentos conforme a natureza do fato relatado.

A padronização visa garantir um tratamento adequado e célere às ligações recebidas, assegurando o correto registro no sistema CAD e o acionamento dos setores competentes, de forma a preservar a qualidade do serviço e a responsabilidade institucional.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Verificar se o fato relatado é referente a agradecimento ou a reclamação.

2.1.3 Orientar o solicitante a ligar para o órgão correspondente, caso este deseje reclamar de serviços prestados por outros Órgãos do Estado e/ou do Município.

2.1.4 No caso de **agradecimento ou reclamação** referente a serviços prestados pela Polícia Militar (militar ou funcionário civil), orientar o solicitante a acessar o site <www.policiamilitar.mg.gov.br>, opção **FALE CONOSCO**, ou fazer contato na Ouvidoria Geral do Estado, através do tridígitio 162, para realizar a sua manifestação.

2.1.5 No caso de **agradecimento** por serviços prestados por **integrantes do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)**, militar ou funcionário civil, criar uma chamada com a natureza **U 30.001 - AGRADECIMENTO DE ATUAÇÃO BM/PC/PMMG** com o endereço do solicitante, anotar todos os dados possíveis, como nomes dos servidores, horário e natureza do fato que originou o agradecimento.

2.1.6 No caso de **reclamação de desvio de conduta** de policiais militares, sendo o fato **pretérito**, orientar o denunciante a procurar a Corregedoria da Polícia Militar, repassando-lhe somente o endereço do referido Órgão.

2.1.7 No caso de **reclamação de desvio de conduta** de policiais militares, sendo o fato em **flagrante**, colher todos os dados possíveis, como: horário, local, nome dos policiais, prefixos dos recursos e criar uma chamada com a natureza **U 50.002 - RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO OPERACIONAL ÓRGÃO DEFESA SOCIAL** na ausência de uma natureza mais adequada, e cientificar o Supervisor do Teleatendimento sobre a chamada.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada de agradecimento e/ou reclamação de atuação de PM ou civil do teleatendimento	POP nº 2.07.005/2025 - DOP
	Estabelecido em: 14/06/2006	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/4

2.1.8 Marcar o campo “**Envolve Autoridade**” na chamada relacionada a desvio de conduta de policiais militares.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Marcar o campo “**Destaque**”, ao gerir uma chamada relativa a desvio de conduta de policiais militares;

2.2.2 Confirmar se o campo “**Envolve Autoridade**” está marcado.

2.2.3 Solicitar contato telefônico com o Coordenador do Policiamento da Unidade (CPU) responsável pela área territorial e empenhá-lo na chamada, dando conhecimento ao Supervisor do Despacho e ao Coordenador Operacional do COPOM. Não anunciar as chamadas relacionadas a desvio de conduta de policiais militares via rede de rádio.

2.2.4 Em chamadas com a natureza **U30001 - AGRADECIMENTO DE ATUAÇÃO BM/PC/PMMG** de integrantes do COPOM (militar ou funcionário civil), repassar a chamada ao Adjunto da Coordenação.

2.3 Procedimentos a serem adotados por outros militares

2.3.1 Supervisor do Despacho - cientificar o Coordenador Operacional do COPOM sobre as providências adotadas pelo CPU em casos de desvio de conduta de policiais militares (**U 50.002 - RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO OPERACIONAL ÓRGÃO DEFESA SOCIAL**).

2.3.2 O Coordenador Operacional deve anunciar a chamada relacionada a desvio de conduta de policiais militares (**U 50.002 - RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO OPERACIONAL ÓRGÃO DEFESA SOCIAL**), ao escalão superior e acionar a Corregedoria da Polícia Militar em tempo hábil.

2.3.3 Adjunto da Coordenação - confeccionar um relatório ao Núcleo de Justiça e Disciplina (NJD), com cópia ao Chefe da Seção Administrativa (SADM) e Chefe do Centro, sobre a chamada de **U 30.001 - AGRADECIMENTO DE ATUAÇÃO BM/PC/PMMG** de integrantes do COPOM (militar ou funcionário civil).

2.3.4 Auxiliar da Coordenação - classificar a chamada **U 30.001 - AGRADECIMENTO DE ATUAÇÃO BM/PC/PMMG** com a natureza **W 99.000 - OUTROS TIPOS DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS**.

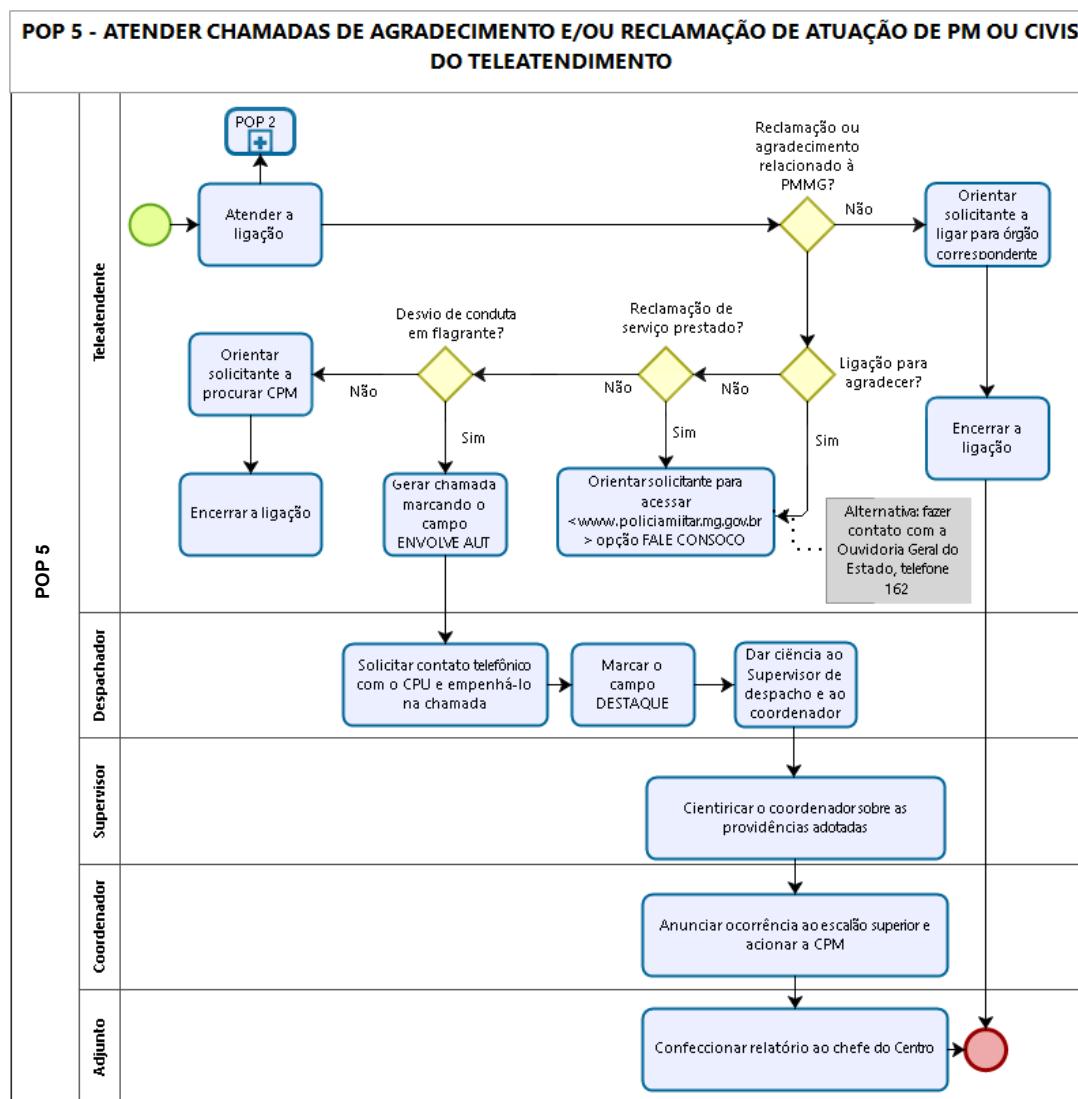
PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Atendimento de chamada de agradecimento e/ou reclamação de atuação de PM ou civil do teleatendimento**POP nº
2.07.005/2025 - DOP****Estabelecido em:**
14/06/2006**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 3/4**3 ATIVIDADES CRÍTICAS**

3.1 O Teleatendente deve identificar se o fato é pretérito ou está em andamento, a fim de tomar as providências necessárias.

3.2 O Coordenador Operacional do COPOM deve anunciar a ocorrência ao escalão superior e acionar a Corregedoria da Polícia Militar em tempo hábil.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de chamada de agradecimento e/ou reclamação de atuação de PM ou civil do teleatendimento



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.005/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada de agradecimento e/ou reclamação de atuação de PM ou civil do teleatendimento			
	Estabelecido em: 14/06/2006	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 4/4

5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).
- 5.2** Instrução Conjunta de Corregedorias nº 01 (ICCPM/BM nº 01/2014).
- 5.3** Instrução Conjunta de Corregedorias nº 02 (ICCPM/BM nº 02/2014).
- 5.4** Instrução nº 3.03.33/2022-CG (Regula os procedimentos de comunicação de ações e operações de destaque).
- 5.5** Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD).
- 5.6** Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 5.7** Regimento Interno do COPOM.

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento a comunicado de remoção de veículo por empresa de gerenciamento de trânsito	POP nº 2.07.007/2025 - DOP
	Estabelecido em: 30/05/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/3

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o correto registro, no sistema CAD, das remoções de veículos realizadas por empresas de gerenciamento de trânsito, assegurando a verificação prévia quanto à existência de sinalização de furto ou roubo. A padronização evita registros indevidos de furto, contribui para a eficiência do atendimento policial e fortalece a integração entre os órgãos de trânsito e o serviço de emergência 190.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Verificar se o solicitante que está informando sobre a remoção de veículo é agente do órgão responsável pelo gerenciamento de trânsito do município.

2.1.3 Consultar o veículo que será removido no módulo CAD, confirmando a placa, marca, cor e modelo do veículo para verificar se existe alguma chamada similar informando o furto ou roubo deste veículo. Consultar a placa com o Supervisor do Teleatendimento, caso o Sistema de Registro e Licenciamento de Veículos (SDAK) esteja inoperante.

2.1.4 Caso exista chamada de furto/roubo para o veículo, criar uma chamada de natureza **A 16.000 - VEÍCULO LOCALIZADO/RECUPERADO**, orientar o agente de trânsito a não realizar a remoção e aguardar um recurso para o registro da ocorrência.

2.1.5 Caso não exista solicitação de furto/roubo, criar uma chamada de natureza **A 40.999 - REMOÇÃO DE OUTROS TIPOS DE VEÍCULO** no endereço citado pelo agente. Lançar na aba “**Históricos**” o nome do funcionário e nome da empresa de gerenciamento de trânsito a qual ele pertence, número de identificação, o motivo da remoção e o local para onde o veículo foi removido. O Teleatendente deve cadastrar o veículo na aba “**Veículos**”, no campo “**Situação**” como “**Removido**”.

2.1.6 Caso haja remoção em mais de um endereço, criar uma chamada para cada endereço em que os veículos estejam sendo removidos.

2.1.7 Caso haja mais de uma remoção em um mesmo endereço, criar uma única chamada e cadastrar todos os veículos na aba “**Veículos**”.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento a comunicado de remoção de veículo por empresa de gerenciamento de trânsito	POP nº 2.07.007/2025 - DOP
	Estabelecido em: 30/05/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/3

2.2 Procedimento a ser adotado pelo Despachador

2.2.1 O despachador, nas chamadas de natureza **A 40.999 - REMOÇÃO DE OUTROS TIPOS DE VEÍCULO**, deve classificá-las somente após confirmada a inserção das informações completas na chamada pelo Teleatendente, com a natureza de classificação **TRANSMITIDO À REDE**.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Consultar a placa do veículo antes de criar a chamada, confirmando as informações referentes à ocorrência e se há outra chamada relacionada ao mesmo fato.

3.2 Criar a chamada de natureza **A 16.000 - VEÍCULO LOCALIZADO/RECUPERADO** caso já exista a chamada de furto/roubo para o veículo.

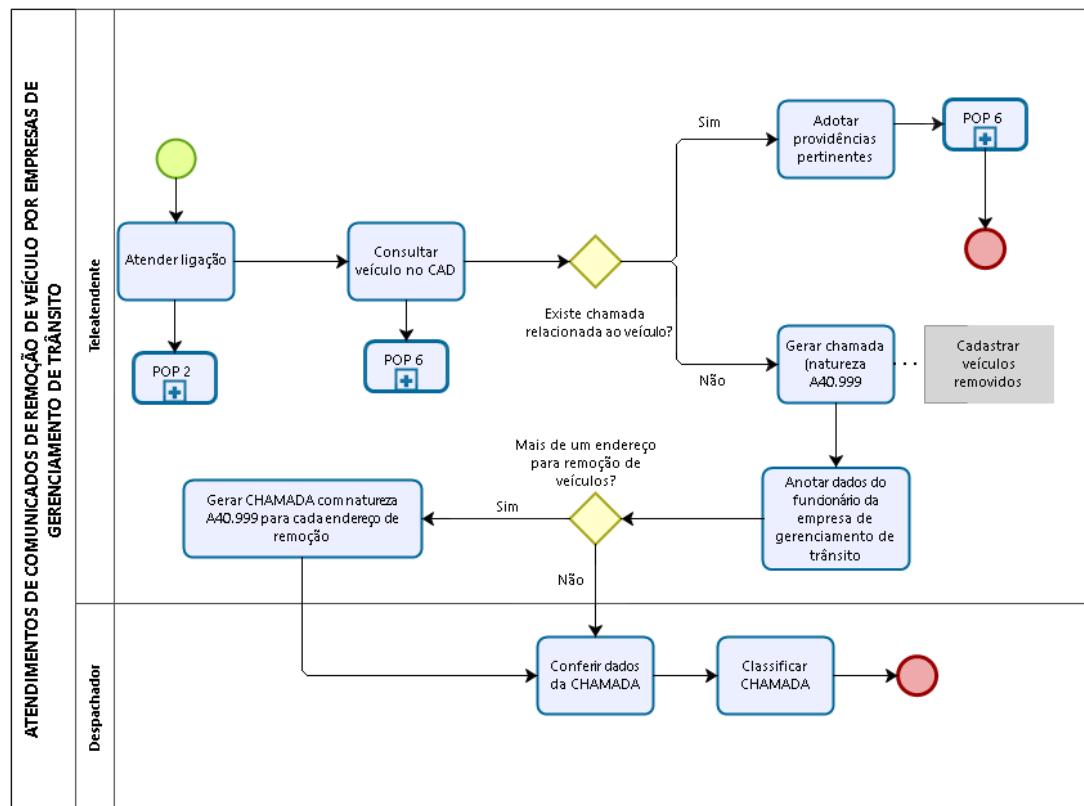
3.3 Ao cadastrar placa de veículo, pedir ao solicitante para informar uma palavra que comece com cada uma das letras da placa informada, e realizar a conferência desses dados no sistema (marca, modelo, cor, proprietário e município). Exemplo: “T de tatu, D de dado”.

3.4 O Supervisor do Teleatendimento, caso identifique que algum órgão de trânsito esteja removendo veículos sem comunicar o serviço de emergência, deve relatar o fato para que o Comando possa alinhar com estes órgãos os procedimentos a serem adotados. A remoção de veículos sem a devida comunicação ao serviço de emergência pode resultar na remoção de veículos produtos de crime ou provocar registros de comunicações indevidas de furto de veículo.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento a comunicado de remoção de veículo por empresa de gerenciamento de trânsito	POP nº 2.07.007/2025 - DOP
	Estabelecido em: 30/05/2008	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 3/3

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento a comunicado de remoção de veículo por empresa de gerenciamento de trânsito



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro - CTB).

5.2 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/7

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o correto gerenciamento das chamadas no sistema CAD, abrangendo desde sua criação até a classificação final. Define responsabilidades dos despachadores quanto à priorização, empenho de recursos, acompanhamento e encerramento adequado da chamada.

A padronização visa garantir agilidade, controle e efetividade na atuação policial, assegurando que os procedimentos operacionais sigam critérios técnicos, com registros claros e ações coordenadas entre os diversos setores envolvidos no atendimento.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.1.1 Gerenciar a rede de rádio, pois ele é o **Posto Diretor da Rede (PDR)**, e deve primar por uma linguagem técnica, sendo proibido o uso de gírias, comentários ou qualquer comportamento contrário às normas em vigor.

2.1.2 Comunicar ao Coordenador do Policiamento da Unidade (CPU) qualquer irregularidade constatada, levando também o fato ao conhecimento do Supervisor do Despacho.

2.1.3 Verificar e evoluir constantemente a lista de chamadas ativas, nas abas “**Geral**”, “**Liberadas**” e “**Pós-Atendimento**”, dando a devida atenção às chamadas com os campos “**Alerta**” e “**Envolve Autoridade**” marcados. Deve ainda verificar constantemente se houve alterações/atualizações nas chamadas, toda vez que o sistema sinalizar a chamada com a cor amarela.

2.1.4 Marcar o campo “**Destaque**” das chamadas que, fugindo à rotina, possam, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação. Deve também marcar o campo “**Envolve Autoridade**”, caso algum integrante dos Poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário esteja envolvido e informar ao Supervisor do Despacho. Desta forma, a Coordenação do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) poderá acompanhar a chamada.

2.1.5 A partir da criação da chamada, deve se esforçar para transmitir as chamadas de “**Prioridade Alta**” à rede de rádio em até 03 (três) minutos. As chamadas de “**Prioridade Média e Baixa**”, o mais rápido possível. Registrar no módulo Controle de Atendimento e Despacho (CAD) a “**Transmissão à Rede**” (Tecla de atalho: F6) em todas as chamadas da lista de chamadas ativas (mesmo em situações em que a chamada é transmitida e despachada ao mesmo tempo).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/7

2.1.6 Avaliar se a natureza da chamada está coerente com as informações inseridas na aba “**Históricos**”, e transmitir à rede de rádio, dizendo o seguinte: “**ATENÇÃO TODA A REDE**” e divulgar o código ou descrição da natureza, bem como o bairro onde ocorreu o fato. Cabe ao Despachador confirmar se a natureza está em harmonia com a descrição da aba “**Históricos**”.

2.1.7 Reportar ao Supervisor do Teleatendimento a falta de informações imprescindíveis na chamada criada (aba “**Históricos**”, “**Veículos**”, etc), em tempo hábil para o seu atendimento e gestão.

2.1.8 Imediatamente após transmitir a chamada na rede de rádio, não havendo manifestação de nenhum recurso, deve empenhar o recurso liberado que esteja mais próximo ao local da chamada. Caso não haja recurso disponível, o Despachador deve informar a situação ao CPU e registrar novamente no módulo CAD a “**Transmissão à Rede**” a cada nova transmissão (Tecla de atalho: F6).

2.1.9 Na hipótese do CPU não responder ao chamado do COPOM, o Despachador deve chamá-lo por mais duas vezes. Caso não se manifeste, o Despachador deve solicitar à Sala de Operações da Unidade/Sala de Operações da Fração (SOU/SOF) que faça outros três chamados. Caso o CPU não responda a nenhum dos chamados, o Despachador deve informar ao Supervisor do Despacho, o qual dará ciência ao Coordenador do COPOM, para adotar as demais providências.

2.1.10 Ao empenhar um recurso, repassar as informações relacionadas à chamada constantes nas abas “**Históricos**”, “**Envolvidos**” e “**Veículos**”.

2.1.11 No caso de algum recurso não responder ao chamado do COPOM, chamar este recurso por mais duas vezes. Caso este não se manifeste, solicitar à SOU/SOF que faça outros três chamados. Não havendo êxito, cientificar o CPU e colocar o recurso indisponível como “**Não atendimento ao rádio**”.

2.1.12 Caso o CPU manifeste pelo empenho de outro recurso, realizar a substituição. Caso o CPU determine que a chamada permaneça em espera, mesmo havendo recurso disponível, a situação deve ser levada ao conhecimento do Supervisor do Despacho.

2.1.13 Ao realizar o empenho do recurso, certificar-se que a guarnição recebeu o empenho, cobrando a comunicação de recebimento (QSL).

2.1.14 Ao verificar que há mais de uma chamada criada sobre o mesmo fato, observar as informações inseridas na aba “**Históricos**”, copiando as informações úteis ao atendimento para a chamada principal (que haverá empenho de recursos) e, posteriormente, classificar a chamada que não será atendida com a natureza de classificação **DUPLICATA**. O

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 3/7

Despachador não deve usar indevidamente a natureza de classificação **DUPLOCATA** para chamada que não tenha relação com o fato noticiado.

2.1.15 Manter controle dos status do recurso. Caso o ícone de “**Cronômetro Vencido**” seja exibido, interpelar o recurso sobre o andamento da chamada.

2.1.16 Cobrar do recurso os dados referentes ao atendimento da chamada e inserir as providências adotadas na aba “**Históricos**”, bem como cadastrar os dados nas demais abas específicas. Atenção especial deve ser dada às chamadas com os campos “**Alerta**”, “**Destaque**” e “**Envolve Autoridade**” marcados. O Despachador, na aba “**Históricos**”, não deve colocar comentários pessoais ou sem referência com o fato descrito na chamada.

2.1.17 Realizar contato telefônico com o solicitante da chamada, quando o recurso informar dificuldade para localização do endereço/solicitante, atentando para preservação da segurança do solicitante e as situações de anonimato previstas no procedimento operacional específico.

2.1.18 Terminar (liberar) a participação de todos os seus recursos na chamada do módulo CAD, mesmo que a classificação da chamada seja de responsabilidade de outra cabine. O Despachador não deve liberar a chamada do filtro de chamadas ativas quando o atendimento for de responsabilidade da sua cabine.

2.1.19 Quando uma chamada referente a fato ocorrido em área de outro batalhão estiver sendo registrada pela Unidade, deve dividi-la com o Despachador da cabine que tenha responsabilidade territorial sobre o fato, e certificar-se de que este tomou conhecimento. Constar esta informação na aba “**Históricos**”.

2.1.20 Ao terminar uma chamada em que houve empenho de recurso, verificar se a natureza da chamada/ocorrência está em harmonia com a descrição da aba “**Históricos**”, fazendo a integração do Registro de Evento de Defesa Social (REDS) e alterações necessárias antes da sua classificação. Havendo divergência entre a natureza e o histórico, confirmar com o CPU, fazer as adequações, quando pertinentes, e cientificar a Coordenação.

2.1.21 Classificar a chamada que não tenha previsão de empenho de recurso, fazendo observações pertinentes na aba “**Históricos**”, exceto: **W 08.000 - CANCELADA POR INDISPONIBILIDADE DE MEIOS (VIATURA/PESSOAL)**, **W 09.000 - CANCELADA POR ORDEM DO ÓRGÃO DE COORDENAÇÃO E CONTROLE** e **W 99.000 - OUTROS TIPOS DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS**, cuja responsabilidade de classificação é do Supervisor do Despacho.

2.1.22 Na chamada em que outro órgão assumir a ocorrência, seja por competência privativa ou por iniciativa, anotar na aba “**Históricos**” os dados do órgão/agente que ficou a cargo do

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/7

registro e classificar como **W 10.000 - CANCELADA POR DUPLICIDADE DE EMPENHO COM OUTROS ÓRGÃOS.**

2.1.23 Informar ao Supervisor do Despacho toda chamada em que houver a presença da imprensa no local do fato, sinalizando-a como “**Destaque**” no módulo CAD.

2.1.24 Informar ao Supervisor do Despacho toda chamada envolvendo autoridades civis e/ou militares, sinalizando-a como “**Destaque**” e “**Envolve Autoridade**” no módulo CAD.

2.2 Procedimento a ser adotado pelo Supervisor do Despacho

2.2.1 O Supervisor do Despacho, nos casos em que houver discordância em relação à natureza de uma chamada ou em relação às providências adotadas, deve interceder junto ao CPU e, persistindo a situação, levar ao conhecimento do Coordenador Operacional, solicitando ao CPU que faça contato com este.

2.3 Procedimento a ser adotado pelo Supervisor do Teleatendimento

2.3.1 O Supervisor do Teleatendimento, após a devida avaliação da natureza e informações inseridas na aba “**Históricos**”, deve classificar a chamada criada de forma equivocada pelo Teleatendente, ou quando o solicitante dispensar providências via 190.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 O Despachador deve verificar constantemente, na lista de chamadas ativas, se houve criação de uma nova chamada ou alterações/atualizações nas chamadas já existentes (sinalizadas com a cor amarela).

3.2 Identificar e marcar o campo “**Destaque**” nas chamadas que, fugindo à rotina, possam, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação.

3.3 O Despachador deve verificar constantemente os dados das chamadas ativas e sem empenho de recurso, a fim de avaliar a sua evolução.

3.4 O Despachador deve informar ao Supervisor do Despacho toda alteração relacionada ao encerramento da chamada. Exemplo: natureza em desarmonia com o contido na aba “**Históricos**” da chamada, dificuldades de encerramento da ocorrência na Delegacia etc.

3.5 O Despachador deve inserir informações sobre a evolução da chamada nas abas específicas e na aba “**Históricos**”, com a descrição clara e sucinta sobre o fato, sem necessidade de copiar o “**Histórico**” do REDS, tendo em vista que tais registros (Chamada/REDS) possuem finalidades distintas.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 5/7

3.6 O Despachador não deve utilizar indevidamente as naturezas administrativas para classificar chamadas em desacordo com a aba “**Históricos**”. A chamada deve permanecer com a natureza inicial relativa ao fato noticiado pelo solicitante, conforme DIAO, sendo inseridas as naturezas administrativas apenas como natureza de classificação.

3.7 O canal operacional da rede de rádio não deve ser utilizado pelo Despachador para transmissão de mensagens administrativas.

3.8 Nas chamadas com solicitante “**Anônimo**”, fica vedado o fornecimento do número do telefone do solicitante para contatos diversos. Quando necessário, para a busca de informações complementares, somente o Supervisor do Despacho e Despachador devem fazer contato telefônico, conforme procedimento operacional específico, a fim de se preservar o anonimato (mesmo nos casos em que o número de telefone esteja disponibilizado na chamada).

3.9 Atribuir corretamente a natureza da chamada, conforme Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO) e normas específicas e, quando essa for diferente do fato confirmado e/ou registro do REDS, cuja divergência e/ou discordância com CPU persista, constá-las na aba “**Históricos**”, cientificando a Coordenação.

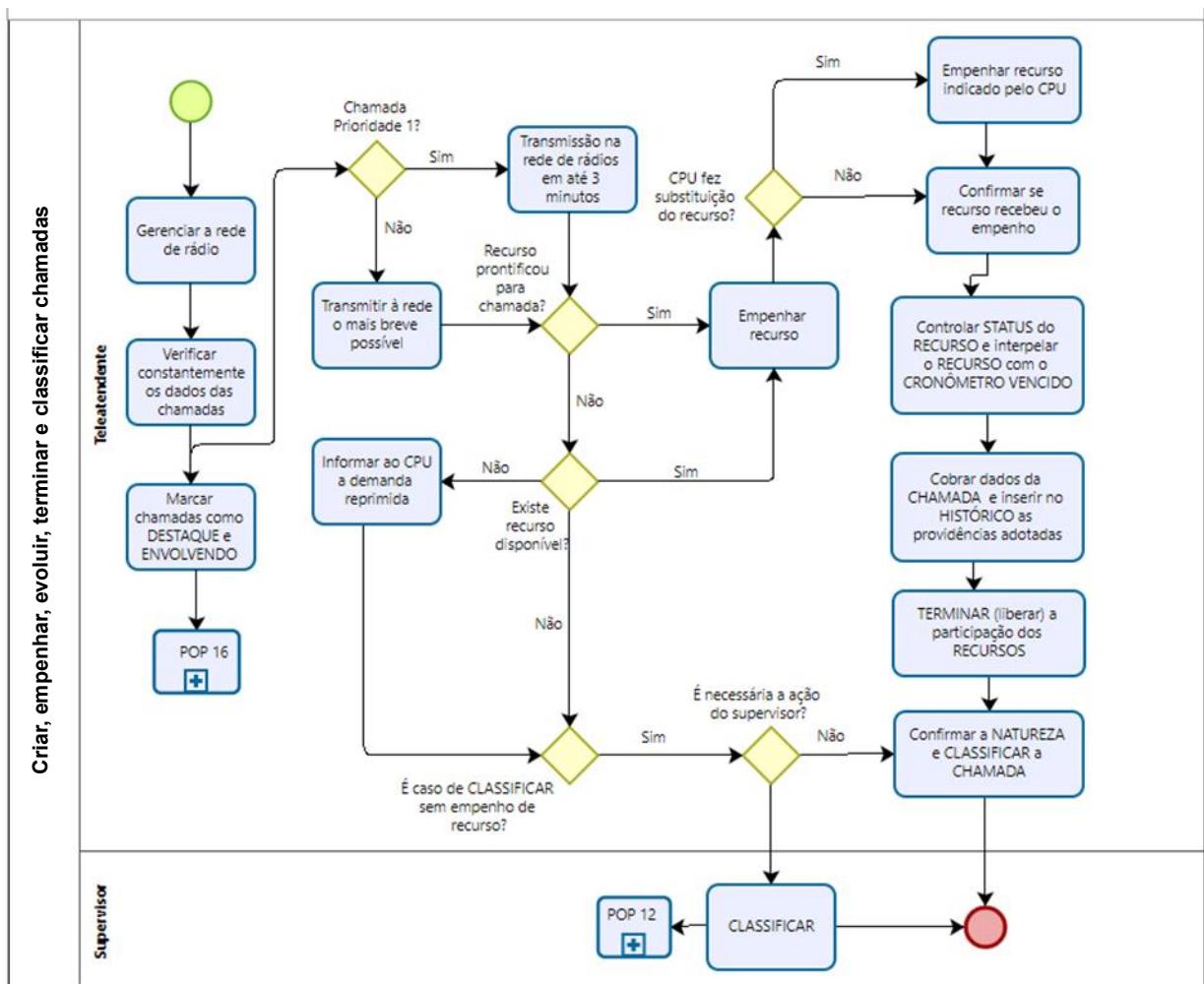
3.10 Gerenciar apenas as chamadas de responsabilidade de sua cabine, e não alterar a natureza inicial da chamada para fins de classificação, sem empenho de recurso.

3.11 Havendo dificuldade no encerramento de ocorrência na Delegacia, determinar que a guarnição aguarde no local e não desloque para outra Delegacia. A seguir, levar o fato ao conhecimento da Coordenação através do CAD, na aba “**Solicitação de Apoio**”, para que se busque uma solução.

3.12 Nas unidades que possuírem o serviço REDS Remoto, a gestão da chamada deverá ser realizada conforme procedimento operacional específico.

3.13 Todos os operadores do módulo CAD, ao receber ligação ou informação de emergência, devem criar a chamada observando os procedimentos operacionais atribuídos aos Teleatendentes e Despachadores, no que for aplicável.

3.14 Aspectos relacionados a dificuldades de registro no módulo REDS devem ser reportados ao Help Desk (telefone 0800 283 01190).

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas**POP nº
2.07.008/2025 - DOP****Estabelecido em:**
25/10/2007**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 6/7**4 FLUXOGRAMA****4.1 Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas****5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA****5.1** Decreto-Lei. nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).**5.2** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).**5.3** Resolução nº 3933, de 21 de junho de 2007 (Disciplina o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infraestrutura de telecomunicações na PMMG).**5.4** Resolução nº 4726, de 28 de setembro de 2018 (Dispõe sobre o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infraestrutura de telecomunicações na Polícia Militar de Minas Gerais).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas	POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 7/7

5.5 Instrução nº 3.03.33/2022-CG (Regula os procedimentos de comunicação de ações e operações de destaque).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão	POP nº 2.07.009/2025 - DOP	
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/5

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para a criação, evolução, encerramento e classificação das chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão no sistema CAD, visando ao controle operacional eficiente por parte das Unidades de Execução Operacional (UEOp).

A padronização busca otimizar a gestão dos recursos, garantir o registro adequado das ações desenvolvidas e assegurar que todas as etapas da operação sejam acompanhadas de forma sistemática, conforme as diretrizes do COPOM e da DIAO.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotadas pelo Radioperador da Sala de Operações da Unidade/Sala de Operações da Fração (SOU/SOF)

2.1.1 Acompanhar a rede de rádio, utilizando linguagem técnica apropriada.

2.1.2 Conferir e atualizar os recursos humanos e logísticos no módulo Controle de Atendimento e Despacho (CAD), logo após a chamada do turno, dando ciência ao Coordenador do Policiamento da Unidade (CPU).

2.1.3 Apoiar a realização das operações da UEOp, criar chamadas de Atividade para os recursos operacionais no módulo CAD, realizar consultas diversas nos sistemas de informações disponíveis (ISP, HÉLIOS, MapaCAD etc.) e transmitir, oportunamente, as informações para a rede de rádio.

2.1.4 Controlar o tempo de empenho e atualizar o status dos recursos que estiverem empenhados em Atividade no módulo CAD.

2.1.5 Inserir as informações pertinentes à Atividade na aba “**Históricos**”, as providências adotadas, bem como cadastrar os dados nas demais abas específicas.

2.1.6 Realizar a integração da Atividade com o Registro de Evento de Defesa Social (REDS)/Relatório de Atividade (RAT), conferindo a natureza e o militar responsável pelo registro.

2.1.7 Sempre que terminar uma chamada de Atividade, verificar se a natureza está em harmonia com a descrição da aba “**Históricos**” e providenciar também a sua classificação (arquivamento) no módulo CAD.

2.1.8 Criar chamadas de Iniciativa e de Balcão para os recursos da sua UEOp.

	<p>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</p> <p>Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade</p> <p>Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">Estabelecido em: 25/10/2007</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Atualizado em: 01/08/2025</td><td style="width: 33%; padding: 5px;">Unidade: COPOM/DOP</td></tr> </table>	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	<p>POP nº 2.07.009/2025 - DOP</p>
Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP			
		<p>Folha: 2/5</p>			

2.1.9 Quando da realização de Atividade que tenha desdobramento para fato típico de chamada de emergência (com prisão ou fato destaque), criar uma nova chamada no módulo CAD, com a natureza mais adequada conforme DIAO.

2.1.10 Marcar o campo “**Destaque**” nas chamadas de Iniciativa e de Balcão que, fugindo à rotina, possam, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação. Deve também marcar o campo “**Envolve Autoridade**”, caso algum representante dos Poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário, e integrantes dos Órgãos de Defesa Social, esteja envolvido. Desta forma será possível à Coordenação Operacional do Centro de Operações Policiais-Militares (COPOM) acompanhar a chamada.

2.1.11 Inserir na aba “**Históricos**” as providências adotadas nas chamadas de Iniciativa e de Balcão, evoluir a participação do recurso empenhado até o status de “**Terminado**” no módulo CAD, comunicando via rede de rádio com o Despachador do COPOM, para que este possa classificar a chamada.

2.2 Procedimento a ser adotado pelo Despachador

2.2.1 Quando uma chamada referente a fato ocorrido em área de outro batalhão estiver sendo registrada pela Unidade, como chamada de Iniciativa ou Balcão, deve dividi-la com o Despachador da cabine que tenha responsabilidade territorial sobre o fato, e certificar-se de que este tomou conhecimento. Constar esta informação na aba “**Históricos**”.

2.2.2 O Despachador deve classificar as chamadas de Iniciativa e de Balcão, conferindo os dados já lançados, atualizando-os, se necessário, antes de classificá-las.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Conferir e atualizar os recursos humanos e logísticos cadastrados no módulo CAD.

3.2 Manter controle do *status* do recurso, acompanhando os tempos de empenho dos recursos.

3.3 Antes de salvar a integração, conferir a natureza e o militar responsável pelo registro.

3.4 Gerenciar apenas as chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão de responsabilidade de sua Unidade.

3.5 Classificar (arquivar) todas as chamadas de Atividade no filtro de sua UEOp, tão logo estas sejam terminadas.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.009/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão			
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 3/5

3.6 Seguir as orientações e restrições relacionadas ao atendimento e gestão de chamadas, para criar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão no módulo CAD, conforme procedimentos operacionais constantes neste Procedimento Operacional Padrão (POP).

3.7 As chamadas de Iniciativa e de Balcão poderão ser criadas pelo teleatendimento do COPOM somente se a UEOp não possuir SOU/SOF ou no caso destas estarem inoperantes, desde que autorizado pelo Coordenador Operacional.

3.8 Informar imediatamente ao Despachador do COPOM sobre a criação de chamada de Atividade, Iniciativa ou Balcão, que seja “**Destaque**” ou “**Envolve Autoridade**”, para o devido acompanhamento.

3.9 Inserir informações sobre a evolução da chamada nas abas específicas e na aba “**Históricos**”, com a descrição clara e sucinta sobre o fato, sem necessidade de copiar o “**Histórico**” do REDS, tendo em vista que tais registros (Chamada/REDS) possuem finalidades distintas.

3.10 Atualizar o status do recurso somente até “**Terminado**”.

3.11 O Radioperador não deve criar chamada de emergência com natureza administrativa, mas com a natureza inicial relativa ao fato noticiado pelo solicitante, conforme DIAO, sendo inseridas as naturezas administrativas apenas como natureza de classificação.

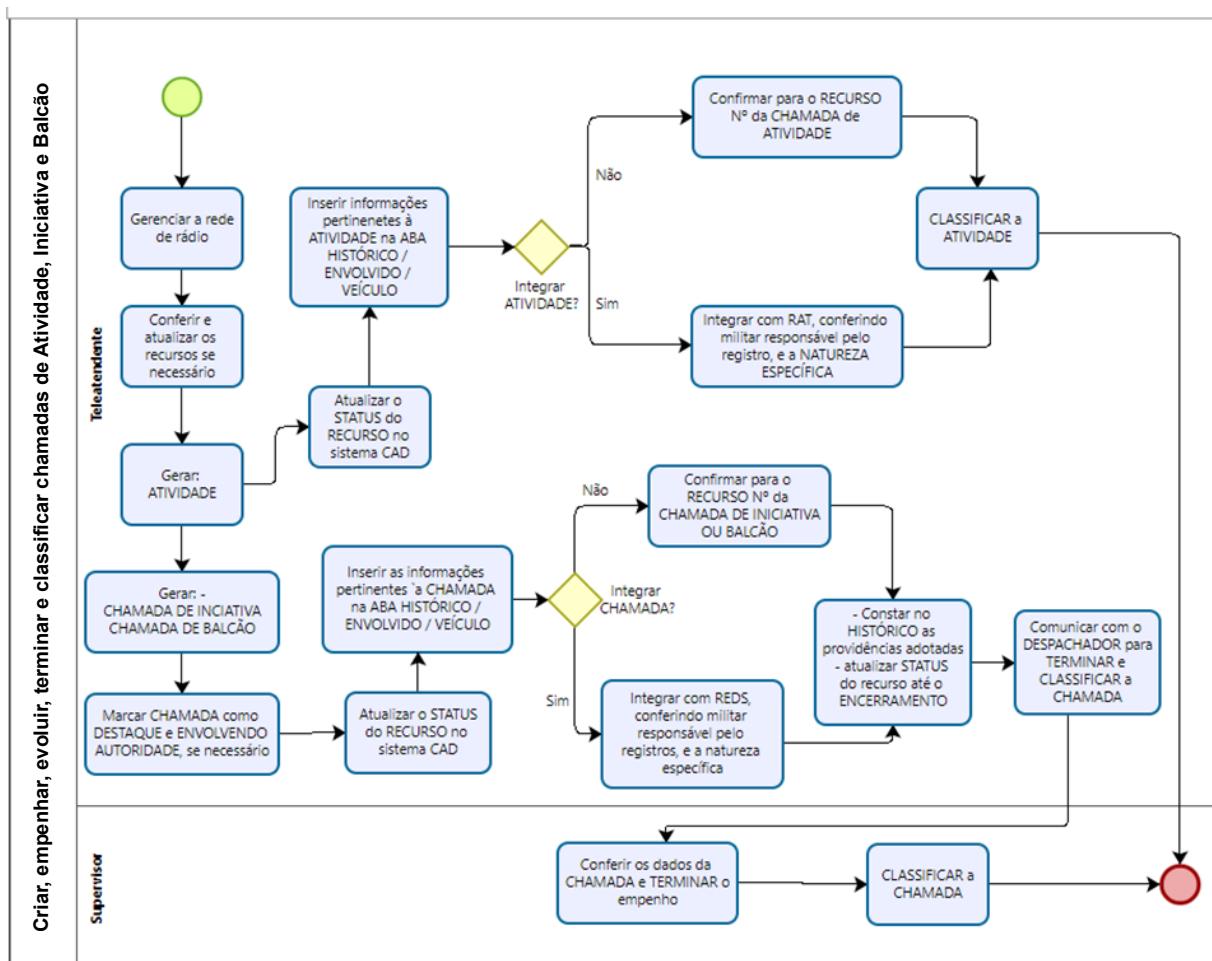
3.12 O canal operacional da rede de rádio não deve ser utilizado pelo Radioperador para transmissão de mensagens administrativas.

PMMG

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade		
Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão		
Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
		Folha: 4/5

4 FLUXOGRAMA

4.1 Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Decreto-Lei. nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).

5.2 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.3 Resolução nº 3933, de 21 de junho de 2007 (Disciplina o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infraestrutura de telecomunicações na PMMG).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas de Atividade, Iniciativa e Balcão	POP nº 2.07.009/2025 - DOP
Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 5/5

5.4 Resolução nº 4726, de 28 de setembro de 2018 (Dispõe sobre o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infraestrutura de telecomunicações na PMMG).

5.5 Instrução nº 3.03.33/2022-CG (Regula os procedimentos de comunicação de ações e operações de destaque).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190	POP nº 2.07.010/2025 - DOP
	Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/5

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) orienta o atendimento de ligação de policial militar que demande **informação operacional sensível**¹ ou consulta de mandado de busca e apreensão, estabelecendo critérios rigorosos para validação da identidade e uso do sistema CAD.

A padronização busca proteger dados sigilosos, evitar acessos indevidos e garantir que as informações sejam repassadas apenas a militar devidamente identificado, conforme normas de segurança institucionais e legais.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente decorrentes de ligação em que o policial militar busca informação operacional sensível:

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Na ligação que não constitua emergência, em que o solicitante se identifica como policial militar e demande informação operacional sensível, deve-se acessar a consulta do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD), adicionar o nº de matrícula do policial militar no campo “**Efetivo**”, da aba “**Ferramentas > Consultas > Solicitante**”, confirmar o nome completo, em qual Unidade está lotado e se o número do telefone que está cadastrado no campo “**Telefone fixo/celular**” é o mesmo utilizado pelo policial militar no momento da ligação. Caso o telefone utilizado pelo policial militar seja o mesmo, a sua identidade estará **validada**, podendo assim o Teleatendente fornecer as informações requeridas.

2.1.3 Caso o número de telefone utilizado pelo policial militar solicitante seja diferente do que está cadastrado, não será possível validar a sua identidade, portanto **NÃO** deverão ser fornecidas as informações requeridas. O Teleatendente deverá recomendar que o solicitante ligue de um dos telefones cadastrados no Sistema Informatizado de Recursos Humanos (SIRH), acione o Centro de Operações Policiais-Militares (COPOM) via rede de rádio, ou solicite que um policial militar que esteja com os dados atualizados ligue para que sejam fornecidas as informações requeridas.

¹ **Informação sensível:** é uma informação ou conhecimento que pode resultar em perda de vantagem operacional, do nível de segurança da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), ou dos cidadãos e/ou instituições, civis ou privados, caso revelada a pessoas não autorizadas, com intenções desconhecidas ou potencialmente hostis.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190		
			POP nº 2.07.010/2025 - DOP
Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 2/5

2.1.4 Nos casos relacionados a problemas na identificação do número do telefone do solicitante na bina, impossibilidade de validar o telefone ou outra dificuldade durante o atendimento ao policial militar, transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

2.1.5 Caso a ferramenta de consulta do módulo CAD esteja indisponível, transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

2.1.6 Na impossibilidade de identificar ou validar o telefone do **Veterano**, transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, para prosseguir com o atendimento.

2.1.7 Na ligação que não constitua emergência, em que o solicitante seja policial militar e **não demande** informação operacional sensível, acessar a consulta do módulo CAD e adicionar o nº de matrícula do policial militar no campo “**Efetivo**”, da aba “**Ferramentas > Consultas > Solicitante**”, a fim de confirmar o nome completo e em qual Unidade o militar está lotado, procedendo ao atendimento solicitado.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente decorrentes de ligação em que o policial militar solicita consulta de Mandado de Busca e Apreensão (MBA):

2.2.1 Na ligação que não constitua emergência, em que o solicitante se identifica como policial militar e **demande** informação operacional sensível referente a consulta de Mandado de Busca e Apreensão - MBA (prontuário de pessoa menor de idade), o Teleatendente deve criar uma chamada de origem “**Iniciativa**” vinculada ao recurso do policial militar, com a natureza inicial **A 05.000 - AVERIGUAÇÃO PESSOA/VEÍCULO EM ATITUDE SUSPEITA**.

2.2.2 Lançar na aba “**Envolvidos**” os dados da pessoa menor de idade a ser consultada (nome, filiação, data de nascimento e RG, caso possua) e na primeira linha da aba “**Históricos**” a seguinte informação: **CONSULTA MBA**. Outras informações ou dados que forem necessários também devem ser lançados na aba “**Históricos**”. Informar ao policial militar que a resposta será dada via rede de rádio.

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador nas situações do item 2.2:

2.3.1 Assim que a chamada entrar na “**Lista de chamadas ativas**” do filtro da UEOp, solicitar apoio à Polícia Civil através do módulo CAD, para realizar a consulta de MBA (no Centro onde esta função estiver disponível), através do campo: “**Solicitar apoio > Órgão solicitado > Polícia Civil > Tipo > Outros**”. Constar no campo “**Detalhamento da solicitação**”, o termo: “**PEDIDO DE CONSULTA DE MBA**”.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190		
			POP nº 2.07.010/2025 - DOP
Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 3/5

2.3.2 Após o retorno da Polícia Civil, se não houver MBA em aberto em desfavor do menor, informar via rede de rádio ao recurso empenhado na chamada de iniciativa, integrar o REDS e classificar a chamada. Caso obtenha retorno informando que há MBA em aberto, dar prosseguimento ao atendimento da chamada, integrando o REDS e alterando a natureza inicial, se necessário, conforme DIAO.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Identificar as situações em que o solicitante seja um policial militar em situação de emergência, e em caso positivo, proceder conforme procedimento operacional específico.

3.2 Identificar as situações em que pessoas, utilizando dos dados de policiais militares, tentam ter acesso não autorizado às informações operacionais sensíveis através do 190.

3.3 Identificar e transferir, o Teleatendente, a ligação para o Supervisor do Teleatendimento, nos casos em que o policial militar não esteja vinculado a nenhum recurso e solicitar a consulta de MBA.

3.4 Ter cuidado ao tratar de informações restritas de Segurança Pública, cuja revelação implica em crime de violação de sigilo funcional, sujeito à pena prevista no artigo 325 do Código Penal Brasileiro.

3.5 Validar identidade somente nos casos em que o policial militar demande informação operacional sensível.

3.6 Não fornecer informações operacionais sensíveis através do 190, quando o número do telefone utilizado pelo policial militar solicitante não estiver entre os cadastrados na aba “Ferramentas > Consultas > Solicitante > Efetivo”.

3.7 Todas as recomendações previstas para a validação da identidade do militar também devem ser observadas quando as solicitações forem realizadas por policiais militares Veteranos.

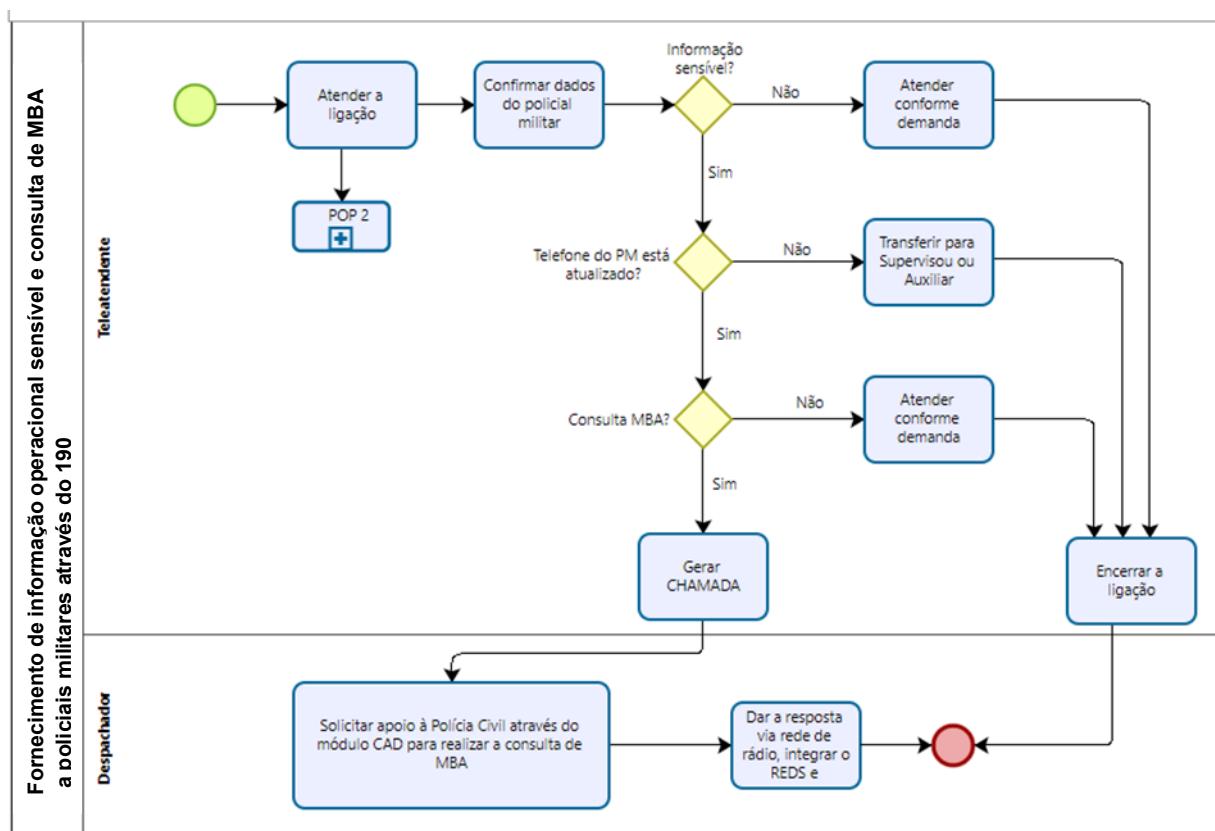
3.8 O Teleatendente poderá repassar aos policiais militares, quando solicitado, as informações disponibilizadas na aba “Ferramentas”, “Consultas a indivíduos” e “Consultas a veículos” (prontuários, mandado de prisão em aberto, artigos incursos, dados do condutor, número da CNH, categoria, validade etc.). Demais dados solicitados que demandem outras pesquisas serão submetidos a análise do Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, que deverá atender a ligação e verificar a legalidade do repasse.

PMMG

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
Nome do procedimento: Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190			
Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	POP nº 2.07.010/2025 - DOP
			Folha: 4/5

4 FLUXOGRAMA

4.1 Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1 Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- 5.2 Decreto-Lei. nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).
- 5.3 Decreto Lei nº 3.689, de 03 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal).
- 5.4 Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).
- 5.5 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).
- 5.6 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de acesso à informação).
- 5.7 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Fornecimento de informação operacional sensível e consulta de MBA a policiais militares através do 190	POP nº 2.07.010/2025 - DOP
	Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 5/5

5.8 Decreto Estadual nº 45.969/2012 (Regulamenta o acesso à informação no âmbito do poder executivo).

5.9 Memorando nº 173.1/2021-EMPM (Fornecimento de informações operacionais sensíveis através do 190).

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista	POP nº 2.07.011/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/3

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o atendimento de ligações relacionadas à denúncia/ameaça de ato terrorista, com o intuito de obter dados relevantes que possam auxiliar em um atendimento mais eficaz, em razão da atipicidade e relevância da ocorrência.

A padronização busca otimizar a criação e o atendimento de chamadas relacionadas à denúncia/ameaça de ato terrorista, melhorando o tempo de resposta para esta demanda, com o correto acionamento de recursos.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Ao receber uma ligação de denúncia/ameaça de ato terrorista, ou de utilização de explosivos (bomba), solicitar imediatamente a presença do Supervisor do Teleatendimento em sua cabine, para que este acompanhe a ligação.

2.1.3 Obter o máximo de informações que possam esclarecer acerca dos objetivos e motivações geradoras (política, religiosa, ideológica ou étnica). Outras informações também podem ser importantes, como por exemplo, se a voz é masculina ou feminina, possível sotaque de língua estrangeira, características da ameaça/artefato, sua localização exata, quem seriam as prováveis vítimas, etc. Desta forma, o atendimento da ligação telefônica, excepcionalmente, será o mais longo possível, em razão da sua complexidade.

2.1.4 Fazer perguntas de forma a identificar as características da ameaça, a circunstância em que surgiu, a sua localização exata, origem, autoria, bem como se há alguma vítima potencial ou motivo aparente para o surgimento dessa ameaça/artefato.

2.1.5 Ao criar a chamada sobre ameaça de ato terrorista, anotar na primeira linha da aba “Históricos” qual o tipo de ameaça (Exemplo: ameaça à Assembleia Legislativa) e selecionar o campo “Alerta”. Tratando-se de objeto suspeito, como artefato explosivo, criar a chamada com a natureza **E 03.163 - POSSUIR, DETIVER, FABRICAR OU EMPREGAR ARTEFATO EXPLOSIVO OU INCENDIÁRIO, SEM AUTORIZAÇÃO**, constando na aba “Históricos” qual o tipo de ameaça. Exemplo: objeto suspeito de ser artefato explosivo.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista	POP nº 2.07.011/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/3

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Supervisor do Teleatendimento

- 2.2.1 Orientar o Teleatendente na coleta de informações para repassar ao Batalhão de Operações Policiais Especiais (BOPE), de imediato.
- 2.2.2 Analisar os dados inseridos na aba “Históricos” da chamada criada pelo Teleatendente e complementá-lo com as informações que julgar relevantes para subsidiar o atendimento da chamada, cientificando o Coordenador Operacional e o Supervisor do Despacho.

2.3 Procedimento a ser adotado pelo Despachador

- 2.3.1 O Despachador deve marcar o campo “Destaque” da chamada, orientar a guarnição a providenciar o isolamento do local, não se aproximar da ameaça/artefato, impedir que outras pessoas ou áreas sejam envolvidas, solicitar apoio do BOPE, bem como adotar as demais providências necessárias para o atendimento da ocorrência, conforme a Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1 Selecionar o campo “Alerta” e constar na primeira linha da aba “Históricos” qual o tipo de ameaça. Exemplo: “objeto suspeito de ser artefato explosivo”.
- 3.2 Prolongar o diálogo com o interlocutor a fim de obter o máximo de informações que possam esclarecer os objetivos e motivações geradoras da ameaça.
- 3.3 Caso não seja possível acionar o Supervisor do Teleatendimento durante o atendimento da ligação, o Teleatendente deve cientificá-lo na primeira oportunidade, acerca da ligação recebida de denúncia/ameaça de ato terrorista ou de utilização de explosivos (bomba).

PMMG

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade
Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista

POP nº
2.07.011/2025 - DOP

Estabelecido em:
 15/07/2016

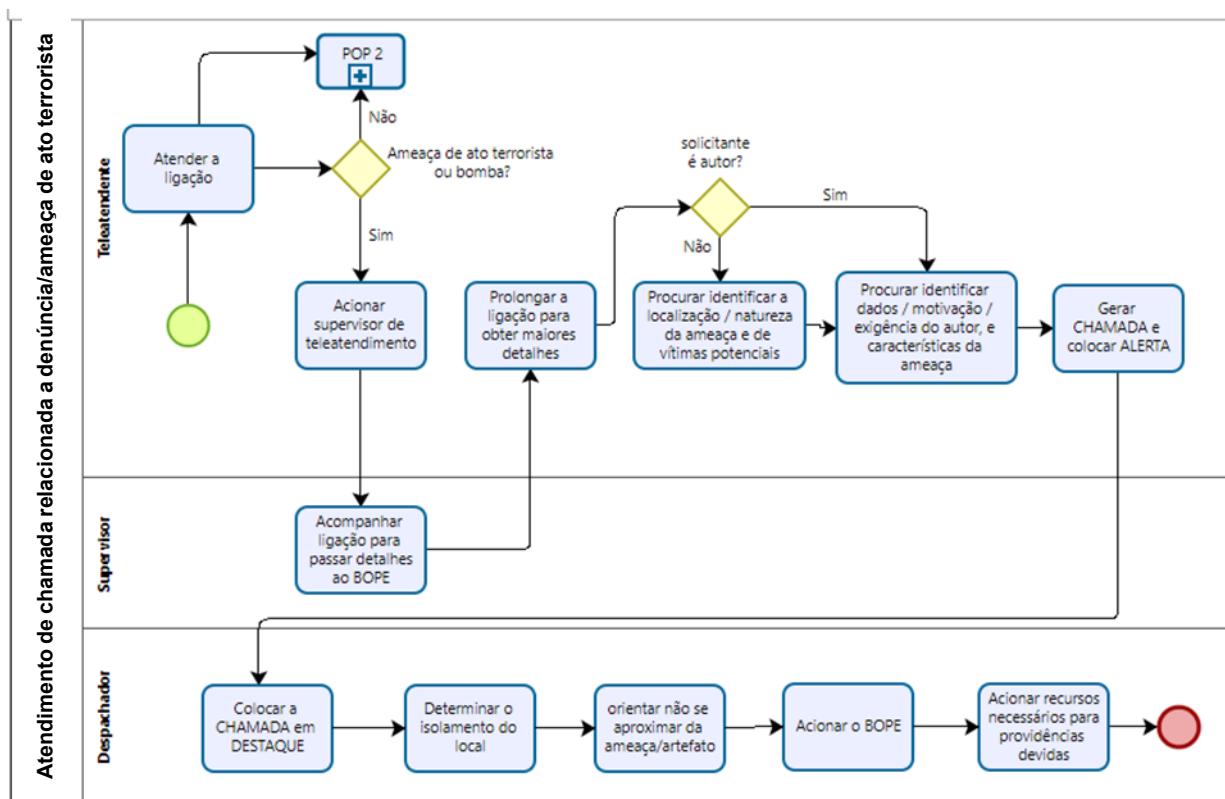
Atualizado em:
 01/08/2025

Unidade:
 COPOM/DOP

Folha: 3/3

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1 Lei nº 7.170, de 14 de dezembro de 1983 (Define crimes contra a segurança nacional).
- 5.2 Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016 (Lei de Terrorismo).
- 5.3 POP - Procedimento Operacional Padrão BOPE (Nível primeiro interventor, respondedor e desativadores).
- 5.4 Instrução nº 3.03.23/2017-CG (Procedimentos Operacionais em Ocorrências de Ataques a Agências Bancárias e Similares).
- 5.5 Instrução nº 3.03.28/2020-CG, de 16/03/2020 (Regula a atuação do policial militar no gerenciamento de crises decorrentes de incidentes críticos de natureza policial).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Classificar chamadas em que não haja recurso disponível para empenho	POP nº 2.07.012/2025 - DOP
	Estabelecido em: 21/12/2005	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/2

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para a correta classificação de chamadas em que não haja recurso disponível para atendimento, como viaturas ou efetivo. O objetivo é garantir uniformidade nas ações e registro adequado dessas ocorrências no sistema.

A padronização visa otimizar o uso dos recursos operacionais, orientar a tomada de decisão dos operadores e assegurar a transparência no encerramento das chamadas sem empenho, conforme critérios de prioridade e gravidade.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimento a ser adotado pelo Despachador

2.1.1 O Despachador deve verificar as chamadas ativas no filtro da UEOp e comunicar ao Coordenador do Policiamento da Unidade (CPU), regularmente, sobre as chamadas em espera, informando sobre o tempo que estão no aguardo e inserir tal observação na aba “Históricos”.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Supervisor do Despacho

2.2.1 Acompanhar e analisar as chamadas ativas do filtro, na função exibir “**SEM EMPENHO (+2h)**” - toda chamada com mais de 02 (duas) horas de espera sem que haja empenho de recursos são visualizadas no citado filtro. Caso haja nova solicitação na chamada, deverá ser considerado o tempo de 02 (duas) horas a partir da última solicitação.

2.2.2 Avaliar a gravidade das chamadas ativas do filtro, na função exibir “**SEM EMPENHO (+2h)**”, e avaliar a necessidade e a conveniência de alocação de recurso de outra Área/Unidade para atendimento da chamada.

2.2.3 Avaliar a necessidade de contato telefônico com o solicitante antes de encerrar a chamada sem empenho de recurso e com mais de 02 (duas) horas de espera. Deve-se observar também a natureza e gravidade da chamada, bem como as informações inseridas na aba “Históricos”.

2.2.4. Classificar, no módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD), as chamadas sem empenho de recurso e com mais de 02 (duas) horas de espera, com a natureza de classificação **W 08.000 - CANCELADA POR INDISPONIBILIDADE DE MEIOS (VIATURA/PESSOAL)**.

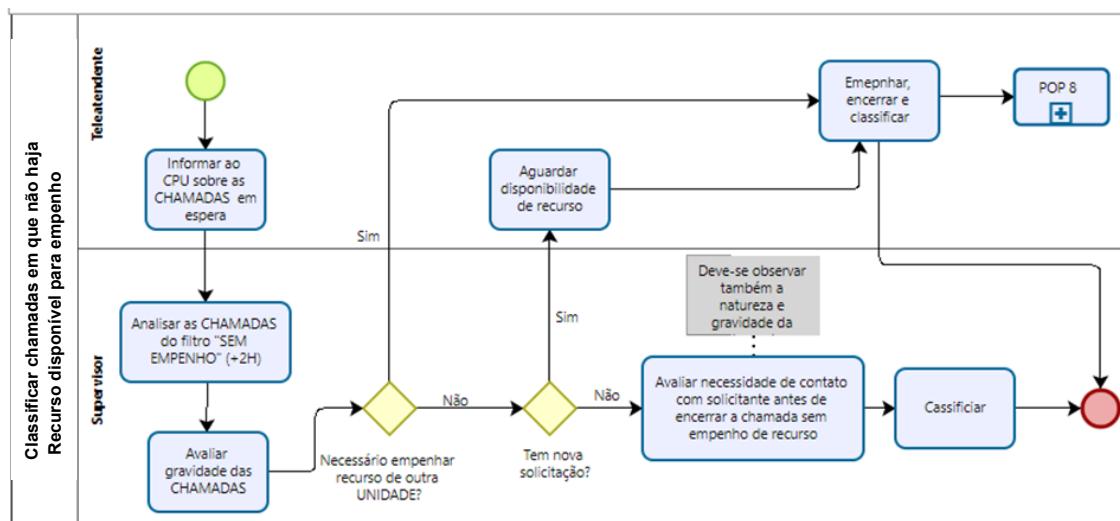
PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Classificar chamadas em que não haja recurso disponível para empenho	POP nº 2.07.012/2025 - DOP
	Estabelecido em: 21/12/2005	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/2

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1** O Despachador deve comunicar ao CPU, regularmente, sobre as chamadas em espera, informando-o sobre o tempo em que estão no aguardo, a fim de avaliar a sua evolução.
- 3.2** O Supervisor do Despacho deve analisar as chamadas do filtro, na função exibir “**SEM EMPENHO (+2h)**”, a fim de verificar a melhor providência a ser adotada.
- 3.3** O Supervisor do Despacho, tendo decorrido mais de 02 (duas) horas da criação da chamada, e não havendo telefone de contato na aba “**Envolvidos**”, deverá verificar se foi registrado algum contato telefônico na aba “**Históricos**”.
- 3.4** Nas unidades que possuírem o serviço REDS Remoto, a gestão da chamada deverá ser realizada conforme procedimento operacional específico.

4 FLUXOGRAMA

- 4.1** Classificar chamadas em que não haja recurso disponível para empenho



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/11

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece diretrizes para o registro e gerenciamento de chamadas durante paralisações, programadas ou não, do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD), utilizando a Ficha de Registro de Chamada Manual. A padronização visa garantir a continuidade e a qualidade do atendimento às emergências policiais, assegurando o controle das ocorrências, a correta alocação de recursos e o posterior registro da chamada no sistema CAD assim que restabelecido.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico. Tratando-se de emergência policial, criar a chamada através da Ficha de Registro de Chamada Manual, preenchendo todos os campos com clareza e qualidade, e repassá-la ao Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Sempre que houver interrupção do Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP), módulos de Controle de Atendimento e Despacho/Registro de Evento de Defesa Social (CAD/REDS), informar à tropa via rede de rádio os procedimentos a serem adotados, mantendo o controle das chamadas ativas no filtro.

2.2.2 Gerenciar os empenhos das chamadas manuais sob sua responsabilidade, preenchendo os campos da Ficha de Registro de Chamada Manual, atentando para o lançamento do horário quando houver mudança do status do recurso.

2.2.3 Na chamada que precisar de intervenção ou ação de outro órgão (perícia, reboque, etc) ou contatos externos, acionar o Auxiliar da Coordenação via telefone e fazer as anotações na Ficha de Registro de Chamada Manual.

2.2.4 Sempre que houver necessidade de confecção de REDS, solicitar o número do Boletim de Ocorrência (BO) ao Supervisor do Despacho e repassá-lo ao policial militar responsável pelo registro, mantendo este controle na Ficha de Registro de Chamada Manual. O Despachador deve orientar a equipe policial que o número de BO a ser utilizado

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/11

é o que lhe foi fornecido (número específico de BO para o caso de parada do módulo CAD), pois estando o módulo CAD inoperante, não há integração CAD/REDS.

2.2.5 Anotar no campo “**Históricos**” na Ficha de Registro de Chamada Manual, de forma legível, quais foram as providências adotadas pelo recurso enviado e com qual natureza a ocorrência será encerrada.

2.2.6 Permanecer com a Ficha de Registro de Chamada Manual, até o retorno do módulo CAD. Antes de devolvê-la ao Supervisor do Despacho, o Despachador deve criar a chamada no módulo CAD, como “**Chamada de Registro Pós-Atendimento**”, registrando no sistema o número da ficha manual, os dados de veículos, envolvidos e demais providências adotadas. Anotar na Ficha de Registro de Chamada Manual o número da chamada de “**Pós-Atendimento**” criada no módulo CAD.

2.2.7 Após criar as chamadas das Fichas de Registro de Chamada Manual no módulo CAD como origem “**Pós-Atendimento**”, deve evoluir normalmente aquelas que estiverem em andamento e classificar as terminadas, dando o mesmo tratamento às chamadas existentes nas abas “**Geral**” e “**Pós-Atendimento**”.

2.2.8 Ao término do seu turno, caso o sistema não tenha retornado, deve repassar todas as suas Fichas de Registro de Chamada Manual para o Despachador que for assumir a cabine.

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Supervisor do Teleatendimento

2.3.1 Quando houver paralisação do módulo CAD, **programada ou não**, informar o fato à Coordenação Operacional do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) e distribuir os formulários de Ficha de Registro de Chamada Manual a todos os Teleatendentes do 190. Sendo a interrupção programada, orientar os Teleatendentes do 190 para que comecem a registrar as chamadas via Ficha de Registro de Chamada Manual, **10 minutos** antes da paralisação do sistema.

2.3.2 Conferir os dados lançados, certificando-se de que a Ficha de Registro de Chamada Manual foi preenchida de forma correta e legível, devendo separar as fichas de chamadas comuns daquelas de chamadas em “**Alerta/Envolve Autoridade**” e “**Prioridade Alta**”, para estas serem atendidas prioritariamente.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 3/11

2.3.3 Realizar o controle das chamadas registradas e preencher o **Formulário de Controle do Supervisor do Teleatendimento**, antes de encaminhar as Fichas de Registro de Chamada Manual para o Supervisor do Despacho. Deve ser atribuído um número sequencial para cada chamada manual, para fins de contabilização. As chamadas “**Alerta/Envolve Autoridade**” e “**Prioridade Alta**” devem ser registradas primeiro, a fim de serem encaminhadas mais rapidamente para o Despacho.

2.4 Procedimentos a serem adotados pelo Supervisor do Despacho

2.4.1 Definir a competência de área, preenchendo o campo “**Unidade Responsável pelo Registro**” com a indicação do Batalhão ou Cia PM responsável pelo atendimento da referida chamada, considerando o endereço descrito no campo “**Local da chamada**”, e encaminhar a Ficha de Registro de Chamada Manual ao Despachador responsável.

2.4.2 Realizar o controle das Fichas de Registro de Chamada Manual recebidas, preenchendo o Formulário de Controle do Supervisor do Despacho. Anotar o número da chamada, a Unidade responsável pelo atendimento e o nome do Despachador responsável. Deve também atribuir um número de BO, caso solicitado pelo Despachador.

2.4.3 Sempre que solicitado pelo Despachador, fornecer o número sequencial do BO da “**Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais**” (específico para os casos de parada do módulo CAD), e atribuir um número de BO para a respectiva chamada, registrando esse número no seu controle de chamadas e números de BO reserva.

2.4.4 Após o retorno do módulo CAD, recolher as Fichas de Registro de Chamada Manual, conferir se todas foram devidamente cadastradas no sistema como “**Pós-Atendimento**” e atualizar o **Formulário de Controle do Supervisor do Despacho**. Deve também contabilizar quantas Fichas de Registro de Chamada Manual foram criadas e quantos BOs foram registrados durante a parada do CAD, recolher o Formulário de Controle do Supervisor do Teleatendimento e fazer um relatório detalhado ao final do turno, via Painel Administrativo (PA), para o Chefe do COPOM e Coordenador Operacional.

2.5 O Coordenador Operacional deve encaminhar as Fichas de Registro de Chamada Manual e os Formulários preenchidos pelos Supervisores de Teleatendimento e Despacho,

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/11

para a P3/COPOM, para controle e arquivamento. O militar da P3/COPOM deve realizar a conferência no momento do recebimento.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 O preenchimento da Ficha de Registro de Chamada Manual, por parte de qualquer usuário do módulo CAD, deve ser feito de forma **CLARA** e **LEGÍVEL**.

3.2 Certificar-se de que o responsável pelo registro da ocorrência anotou corretamente o número do BO.

3.3 Ao criar uma chamada de “**Pós-Atendimento**” no módulo CAD, registrar no sistema o número da Ficha de Registro de Chamada Manual, os dados de veículos, envolvidos e as providências adotadas.

3.4 O Supervisor do Despacho deve fazer o controle das Fichas de Registro de Chamada Manual recebidas, anotando o nome do Despachador responsável no **Formulário de Controle do Supervisor do Despacho**.

3.5 Informar de imediato todas as chamadas que, fugindo à rotina, possam, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação.

3.6 Caso a interrupção seja programada, 10 minutos antes da paralisação os Teleatendentes do 190 devem manter aberta a janela de “Pesquisa de Chamadas Ativas” no filtro Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD-BH), com a finalidade de realizar pesquisas de chamadas similares, mesmo após a parada do sistema. Quando houver a interrupção do módulo CAD, o Teleatendente não deve alterar o filtro, nem fechar as janelas ou fazer *logoff*.

3.7 Caso a interrupção seja programada, 10 minutos antes da paralisação o Despachador deve manter aberto o filtro principal de sua Unidade, com a finalidade de visualizar os dados das chamadas que foram criadas previamente, antes do sistema ficar inoperante. Caso o Despachador visualize a mensagem de interrupção do módulo CAD, este não deve alterar o filtro, nem fechar as janelas ou fazer *logoff*. Nesta situação, o sistema permite somente a visualização dos dados das chamadas já criadas no sistema, não sendo possível alterar as

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 5/11

suas informações. Portanto, o Despachador deve controlar o despacho destas chamadas utilizando outros recursos, como por exemplo, um bloco de notas.

3.8 Enquanto o sistema ainda estiver disponível, ao realizar a integração para o registro de um REDS “**DE IMEDIATO**”, o Despachador deve explicar à guarnição que se não der tempo, ela deverá fazer o registro do BO no formulário de papel, utilizando este mesmo número de BO fornecido, ou então deve aguardar o sistema retornar.

3.9 Enquanto o sistema ainda estiver disponível, se o registro for “**POSTERIOR**”, havendo a integração, a guarnição pode registrar o fato antes do sistema ficar indisponível, ou logo que o sistema retornar.

3.10 Estando o sistema indisponível, **NÃO HAVERÁ A INTEGRAÇÃO**. Caso o registro for “**POSTERIOR**”, a guarnição deve anotar o número de BO reservado fornecido pelo Despachador, e assim que o sistema retornar, deve criar o formulário do REDS no SISP, inserindo manualmente no sistema o número de BO anotado.

3.11 Estando o sistema indisponível, se o registro for “**DE IMEDIATO**”, a guarnição deve pegar um formulário de BO disponibilizado pela Unidade de Execução Operacional (UEOp) e fazer o registro à mão, utilizando o número de BO reservado que o Despachador lhe fornecer. Assim que o sistema retornar, o relator deve transportar os dados da ocorrência para o sistema (tomando o cuidado de relatar no sistema o local onde encerrou de imediato o referido BO escrito à mão e quem recebeu o BO - relatar no histórico).

3.12 O Supervisor do Despacho deve solicitar a Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais (disponível na Coordenação Operacional), na eventualidade de ocorrer indisponibilidade do módulo CAD. Todos os números de Boletim de Ocorrência utilizados durante a parada do CAD devem ser marcados como tal, na Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais.

3.13 Após o retorno do módulo CAD, as chamadas cujas Fichas de Registro de Chamada Manual ainda não tenham sido lançadas pelo Supervisor do Teleatendimento no **Formulário de Controle do Supervisor do Teleatendimento**, devem ser imediatamente lançadas no módulo CAD pelo mesmo Teleatendente que recebeu a ligação, como origem “**Ligação telefônica**” (emergência), inutilizando-se aquela Ficha de Registro de Chamada Manual. Deve constar na aba “**Históricos**” o horário que a ligação foi recebida. Caso o

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 6/11

Teleatendente já tenha encerrado suas atividades, a inclusão no sistema deverá ser feita pelo Supervisor do Teleatendimento.

3.14 As Fichas de Registro de Chamada Manual, juntamente com os Formulários preenchidos pelos Supervisores, devem ser entregues pelo Supervisor do Despacho, juntamente com o relatório detalhado, ao Coordenador do COPOM, que as encaminhará posteriormente para a P3/COPOM para controle e arquivamento. O militar da P3/COPOM deve realizar a conferência no momento do recebimento.

3.15 As Unidades Operacionais devem manter em condições Formulários de Boletim de Ocorrência à disposição das guarnições na Sala de Operações da Unidade (SOU) da UEOp ou outra seção, para o caso de parada do módulo CAD do SISP.

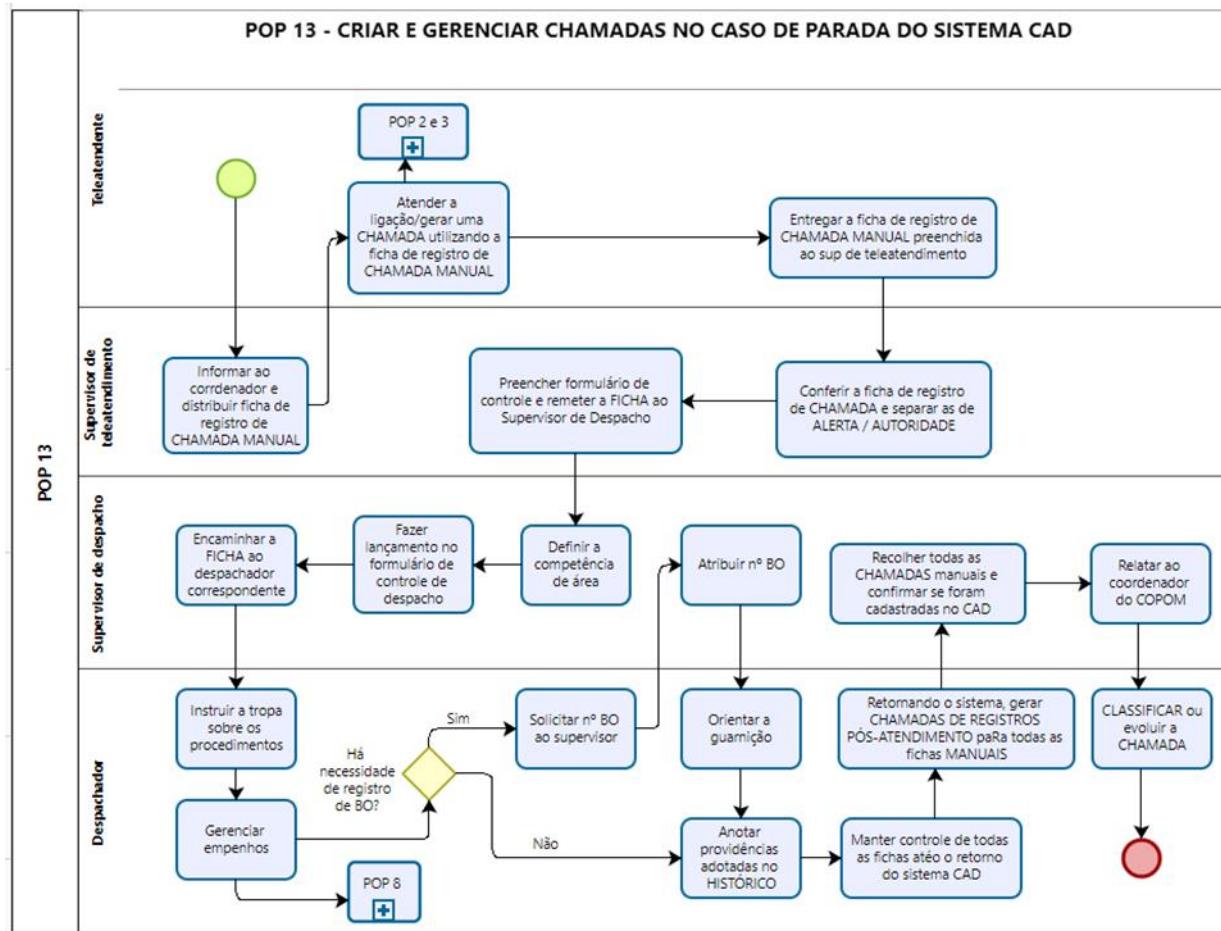
3.16 As P/4 dos COPOMs deverão providenciar canetas e formulários de contingência, em quantidade suficiente, e deixá-las em condições na sala da Coordenação.

3.17 Sendo a interrupção programada, esta deve ser realizada preferencialmente durante a madrugada, em dias de menor incidência criminal, pelo menos 02 (duas) horas após a troca de turno da Equipe Operacional do COPOM.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.013/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	
	Nome do procedimento: Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)	
Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
		Folha: 7/11

4 FLUXOGRAMA

4.1 Criar e gerenciar chamadas no caso de paralisação do módulo CAD



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.2 Boletim Técnico nº 02/2016 - DAOP/CINDS (Padroniza o correto preenchimento de REDS, RAT e BOS, no âmbito da PMMG).

6 ANEXOS

Ficha de Registro de Chamada Manual, Formulário de Controle do Supervisor do Teleatendimento e Formulário de Controle do Supervisor do Despacho.



CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES
FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL

Nº DA FICHA

DADOS GERAIS

TELEATENDENTE

NOME: _____
MATRÍCULA: _____
DATA/HORA: _____

DETALHAMENTO DO ATENDIMENTO

ENVOLVE AUTORIDADE ALERTA DESTAQUE

TIPO DE CHAMADA

LIGAÇÃO TELEFÔNICA INICIATIVA BALCÃO ATIVIDADE

LOCAL DO FATO

LOGRADOURO: _____
NÚMERO: _____ BAIRRO: _____
MUNICÍPIO: _____
COMPLEMENTO: _____
REFERÊNCIA: _____

SOLICITANTE

NOME: _____
RG: _____ TELEFONE: _____

NATUREZA

DESCRIÇÃO:

HISTÓRICOS

VEÍCULOS, PESSOAS E MATERIAIS (TELEATENDENTE E/OU DESPACHADOR)

VEÍCULOS:	[]
	[]
	[]
PESSOAS:	[]
	[]
	[]
MATERIAIS:	[]
	[]
	[]

SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO**NÚMERO DA FICHA MANUAL:****SUPERVISOR DE DESPACHO****UNIDADE:** []**NÚMERO DE BO RESERVADO (REGISTRO IMEDIATO):** []**DESPACHADOR / REVEZADOR****DESPACHADOR:****STATUS DO RECURSO** (anotar o horário de mudança do status do recurso)

RECURSO	CIA PM	DESPACHADA	À CAMINHO	NO LOCAL	EM DIREÇÃO	ENCERRAMENTO	TERMINADO

CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> BOLETIM DE OCORRÊNCIA | <input type="checkbox"/> TROTE | <input type="checkbox"/> EMISSÃO DE MULTA | <input type="checkbox"/> SOL. NÃO ENCONTRADO |
| <input type="checkbox"/> RELATÓRIO DE ATIVIDADE | <input type="checkbox"/> CANCELADA PELA COORDENAÇÃO | <input type="checkbox"/> TRANSMITIDO À REDE | <input type="checkbox"/> NADA CONSTATADO |
| <input type="checkbox"/> BOS | <input type="checkbox"/> DISPENSADO PELO SOLICITANTE | <input type="checkbox"/> ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO | <input type="checkbox"/> CANCELADA INDISP.MEIOS |

DUPLOCATA

(CONSTAR O NÚMERO DA CHAMADA ANTERIOR): []

NÚMERO DA CHAMADA

(REGISTRO PÓS-ATENDIMENTO CADASTRADO NO CAD): []

INTEGRAR COM NR PM**NOME E NR PM:** []

FORMULÁRIO DE CONTROLE DO SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO**DATA:****SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO:**

ORD.	NATUREZA	BAIRRO/CIDADE	ALERTA OU AUTORIDADE	HORÁRIO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
...				

FORMULÁRIO DE CONTROLE DO SUPERVISOR DO DESPACHO**DATA:****SUPERVISOR DO DESPACHO:**

ORD.	NATUREZA	ALERTA OU AUTORIDADE	UNIDADE	NOME DO DESPACHADOR	Nº REDS RESERVADO	Nº DO REGISTRO PÓS-ATENDIMENTO NO CAD
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
...						

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica	POP nº 2.07.014/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/4

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como finalidade uniformizar o atendimento de chamadas que envolvam indivíduos monitorados por tornozeleira eletrônica, especialmente em casos de violência doméstica e familiar.

A padronização visa otimizar o acionamento e o registro das ocorrências, garantindo a correta priorização, a segurança da vítima e o cumprimento das medidas protetivas, conforme previsto na legislação vigente e nas diretrizes operacionais.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Na ligação em que o envolvido esteja submetido a monitoração eletrônica, verificar primeiramente qual delito o denunciado está cometendo, de forma a criar uma chamada com a natureza adequada ao fato, conforme Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO). Cadastrar o suspeito na aba “**Envolvidos**”, com o tipo de envolvimento “**Suspeito**”, sempre que possível.

2.1.3 Na chamada em que o delito esteja relacionado à Lei Maria da Penha, marcar o campo “**Alerta**”, mudar para “**Prioridade Alta**” e inserir na aba “**Históricos**”, na primeira linha, o termo: “**VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**”.

2.1.4 No caso em que o solicitante seja o monitorado e relate aproximação por parte da mulher, possuidora da medida protetiva, orientá-lo a se distanciar da vítima, fazer contato com a Central de Monitoração e seguir as orientações repassadas pela Central. Caso o solicitante queira registrar ocorrência, após adotadas as orientações acima, sugerir que compareça a uma Unidade Policial (militar ou civil). Caso o solicitante se recuse a seguir as orientações repassadas via 190, e esteja no local, criar chamada com natureza **G 02.024 - DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS PROTETIVAS DE URGÊNCIA**, ou de acordo com a natureza adequada ao delito, conforme DIAO.

2.1.5 Na chamada de localização de tornozeleira eletrônica e/ou acessório, criar uma chamada com a natureza **C 01.163 - DANO**, constando na aba “**Históricos**” as informações necessárias para a localização do objeto e empenho do recurso.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica	POP nº 2.07.014/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/4

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

- 2.2.1** Ao identificar uma chamada de **G 02.024 - DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA**, relacionada com “VIOLÊNCIA DOMÉSTICA” ou outras situações que envolvam monitoração eletrônica, realizar o empenho do recurso conforme procedimento operacional específico. Caso não haja recurso disponível, informar ao Coordenador de Policiamento da Unidade (CPU) a necessidade de priorizar o atendimento.
- 2.2.2** Tratando-se de denúncia relativa a monitoração eletrônica, orientar o recurso a constar no Boletim de Ocorrência as informações repassadas pela Unidade Gestora de Monitoração Eletrônica (UGME).
- 2.2.3** Na chamada de localização de tornozeleira eletrônica e/ou acessório, deve empenhar recurso para que seja feito o registro do REDS e o referido objeto encaminhado à Delegacia de Polícia Civil.

2.3 Procedimento a ser adotado pelo Auxiliar da Coordenação

- 2.3.1** O Auxiliar da Coordenação, ao ser acionado pela Polícia Penal, via módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD), reforçará a solicitação junto ao Despachador, que deve alterar a chamada para a natureza mais específica de acordo com o fato. Caso haja algum impedimento na criação da chamada pelo órgão solicitante, o Auxiliar da Coordenação deve criar a chamada com a natureza **G 02.024 - DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA**, cadastrar o suspeito na aba “**Envolvidos**” com o tipo de envolvimento “**Suspeito**”, marcar o campo “**Alerta**” e inserir na aba “**Históricos**” a informação de que a chamada está relacionada a violação de medida protetiva por parte do monitorado.

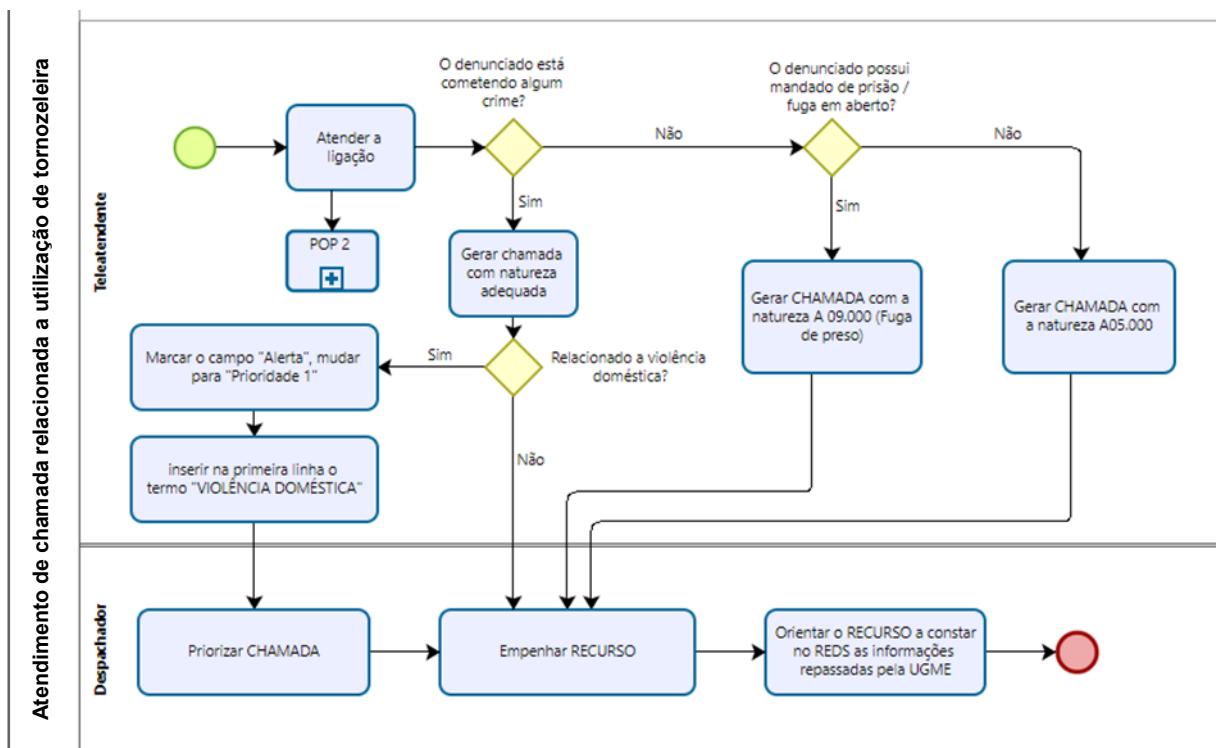
3 ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1** Certificar se o denunciado está cometendo algum tipo de delito no momento.
- 3.2** Pesquisar se o denunciado possui mandado de prisão ou fuga em aberto e cadastrá-lo na aba “**Envolvidos**” da chamada.
- 3.3** Caso a consulta de envolvidos no módulo CAD esteja inoperante, consultar a situação do envolvido junto ao Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.
- 3.4** Em caso de delito que esteja relacionado à Lei Maria da Penha, marcar o campo “**Alerta**” e mudar para “**Prioridade Alta**”.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica	POP nº 2.07.014/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 3/4

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).
- 5.2** Lei 11.340, de 07 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).
- 5.3** Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal).
- 5.4** Lei nº 12.258, de 15 de junho de 2010 (Tornozeleira Eletrônica).
- 5.5** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).
- 5.6** Resolução Conjunta SEDS/TJMG/MPMG/DPMG/PMMG/PCMGS/OAB-MG nº 205, de 08 de agosto de 2016 (Regulamenta o Programa de Monitoração Eletrônica de Custodiados).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica	POP nº 2.07.014/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/4

5.7 Resolução Conjunta SEJUSP/TJMG/PMMG/PCMGS nº 05, de 13 de maio de 2020 (Protocolo de atuação integrada do Programa “MG-Mulher” no âmbito do Sistema Integrado de Defesa Social - SIDS).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque	POP nº 2.07.015/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/5

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como finalidade uniformizar o atendimento e o gerenciamento das chamadas relacionadas a ações e operações de destaque, assegurando a correta identificação, registro e difusão das informações. A padronização visa estabelecer orientações claras para a utilização do Sistema de Eventos de Destaque, promovendo padronização nos procedimentos e efetividade na comunicação institucional.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 Criar uma chamada no Controle de Atendimento e Despacho (CAD) de fato cujas características fujam à rotina, que possam ganhar repercussão, influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Polícia Militar, marcando o campo “**Alerta**”. Caso o fato envolva autoridade, marcar também o campo “**Envolve Autoridade**”, comunicar ao Supervisor do Teleatendimento e registrar na aba “**Históricos**” o nome do envolvido e cargo/função, quando possível.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Nos casos do item 2.1.2, marcar o campo “**Destaque**”, alertar o Coordenador de Policiamento da Unidade (CPU) e o Supervisor do Despacho (conforme Anexo A da Instrução nº 3.03.33/2022-CG).

2.2.2 Fazer a marcação do campo “**Envolve Autoridade**” na aba “**Dados Gerais**”, nas chamadas que envolvam representantes dos Poderes Legislativo, Executivo ou Judiciário, bem como integrantes dos Órgãos de Defesa Social, caso o Teleatendente não tenha marcado no momento da criação da chamada.

2.2.3 Acompanhar frequentemente as chamadas de destaque, solicitar informações aos recursos e atualizar os dados da chamada e o status dos recursos

2.2.4 Caso a imprensa esteja acompanhando a ocorrência, marcar o campo “**Destaque**” e registrar na aba “**Históricos**”, mesmo que a chamada a princípio não tenha características de ocorrência de destaque. Neste caso, dar ciência do fato ao Supervisor do Despacho.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.015/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque			
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 2/5

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Radioperador da Sala de Operações da Unidade/Sala de Operações da Fração (SOU/SOF)

2.3.1 O Radioperador de Sala de Operações da Unidade/Sala de Operações da Fração (SOU/SOF) deve conferir os dados das chamadas de atividade, iniciativa e balcão marcadas como destaque no CAD, e incluí-las no Sistema de Eventos de Destaque na IntranetPM (conforme Anexo A da Instrução nº 3.03.33/2022-CG). Deve ainda atualizar e editar as informações inseridas, sempre que necessário, até o encerramento do evento.

2.4 Procedimentos a serem adotados por outros militares

2.4.1 O Coordenador Operacional do COPOM, o Adjunto e o Auxiliar da Coordenação, devem acompanhar os lançamentos e atualizações das comunicações de ações e operações no Sistema de Evento Destaque (acesso através da **Intranet PM, Menu > Aba Operações > Evento destaque**).

2.5 Procedimentos a serem adotados pelo Coordenador Operacional do COPOM ou Adjunto da Coordenação

2.5.1 Anunciar imediatamente as chamadas de destaque de maior gravidade ao escalão superior, via contato telefônico e/ou via mensagem por aplicativo, para agilizar o fluxo das informações.

2.5.2 Anunciar o fato também ao Comandante/Chefe do Militar, preferencialmente por telefone, caso haja envolvimento de policial militar em ocorrência de destaque.

2.5.3 O Adjunto e o Auxiliar da Coordenação do Centro de Operações Policiais Militares/Diretoria de Operações (COPOM/DOP) devem conferir os dados das chamadas de emergência marcadas como destaque no CAD, e incluí-las no Sistema de Eventos de Destaque na Intranet PM (conforme Anexo A da Instrução nº 3.03.33/2022-CG). Devem ainda atualizar e editar as informações inseridas, sempre que necessário, até o encerramento do evento.

2.6 Procedimentos a serem adotados pelo Coordenador Operacional do COPOM

2.6.1 Acompanhar as chamadas de destaque no CAD e no Sistema de Eventos de Destaque na IntranetPM, verificando se todas as medidas pertinentes estão sendo adotadas e se estão em conformidade com o Anexo A da Instrução nº 3.03.33/2022-CG.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque	POP nº 2.07.015/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 3/5

2.6.2 Intervir no gerenciamento de qualquer chamada cujo atendimento não esteja sendo adequado.

2.6.3 Acionar a Corregedoria da Polícia Militar (CPM) e, na falta desta, a P/2 da Unidade, nos casos em que houver uso de força por parte do policial militar e resulte em lesão corporal ou morte.

2.7 Procedimentos a serem adotados exclusivamente pelo Coordenador Operacional do COPOM/DOP

2.7.1 Conferir os dados das chamadas de emergência marcadas como destaque no CAD e difundi-las no Sistema de Eventos de Destaque na Intranet PM (conforme Anexo A da Instrução nº 3.03.33/2022-CG). Deve ainda atualizar e editar as informações, sempre que necessário, até o encerramento do evento.

2.7.2 Anunciar as chamadas de destaque de maior gravidade ao Chefe do COPOM/DOP e escalão superior, imediatamente após tomar conhecimento. Deve ainda confeccionar diariamente um Relatório de Serviço referente ao seu turno, constando os dados das ocorrências de destaque, bem como as providências adotadas, e encaminhá-lo às autoridades previstas no Memorando nº 535/2022 - COPOM/DOP (Este subitem refere-se exclusivamente ao COPOM/DOP).

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 O Teleatendente deve identificar as chamadas de destaque, marcando os campos “Alerta” e “Envolve Autoridade” (quando pertinente), e mudar o grau de prioridade e natureza, se necessário.

3.2 Preenchimento do campo “Destaque”, pelo Despachador.

3.3 Inclusão e atualização das informações das chamadas de emergência inseridas no Sistema de Eventos de Destaque, pelo Adjunto e/ou Auxiliar da Coordenação do COPOM/DOP.

3.4 Inclusão e atualização das informações das chamadas de atividade, iniciativa e balcão, inseridas no Sistema de Eventos de Destaque, pelo Radioperador da SOU/SOF.

3.5 Anúncio das chamadas de destaque de maior gravidade ao escalão superior, pelo Coordenador Operacional do COPOM/DOP.

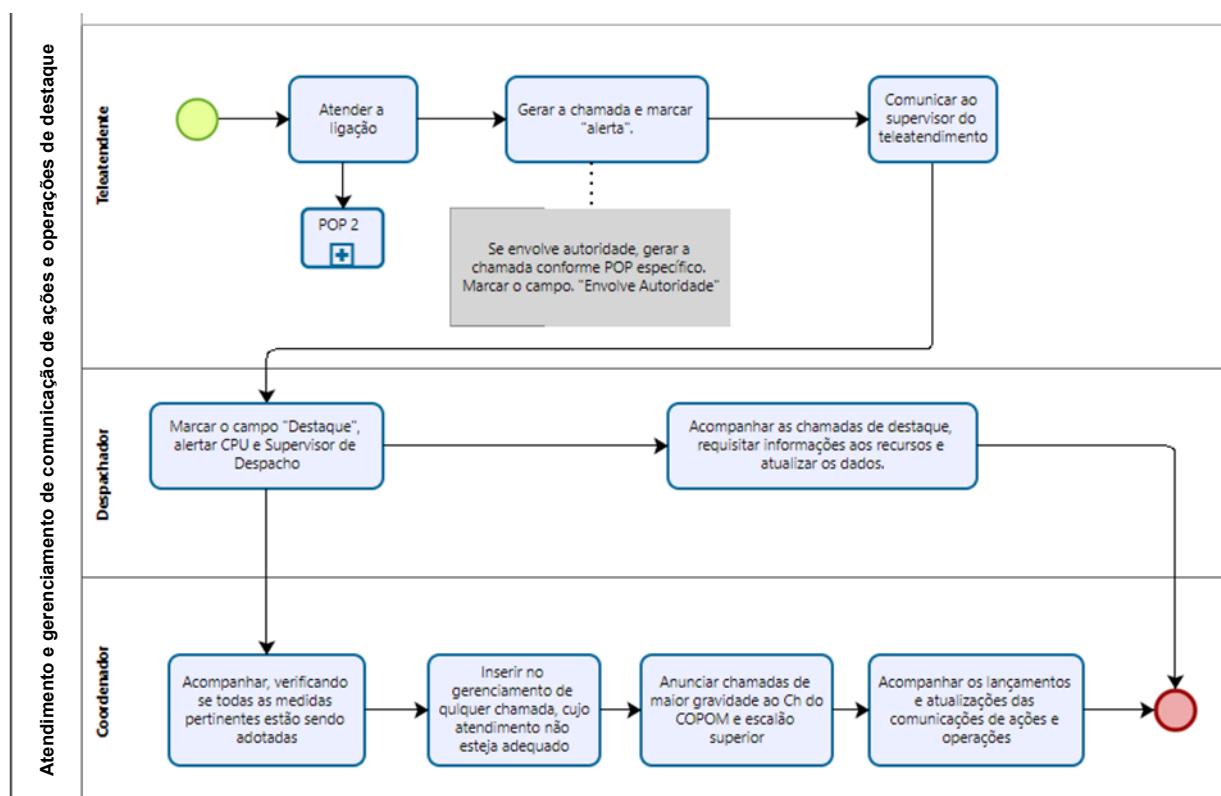
3.6 O Adjunto da Coordenação deve auxiliar o Coordenador Operacional do COPOM em suas atribuições, bem como responder pela Coordenação no seu impedimento, devendo

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque	POP nº 2.07.015/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/5

acompanhar as chamadas relevantes e as chamadas em destaque, no módulo CAD, assim como no Sistema de Eventos de Destaque na Intranet PM.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.2 Diretriz 3.02.02/09-CG (Estabelece orientações básicas para as atividades de coordenação e controle a serem realizadas no âmbito da PMMG).

5.3 Instrução nº 3.03.33/2022-CG (Regula os procedimentos de comunicação de ações e operações de destaque).

5.4 Instrução 03/2003-CG (Contém orientações acerca da conduta operacional em ocorrências policiais envolvendo autoridades).

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento e gerenciamento de comunicação de ações e operações de destaque	POP nº 2.07.015/2025 - DOP
	Estabelecido em: 15/07/2016	Atualizado em: 01/08/2025
	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 5/5

5.5 Memorando nº 30.140.2/22 - EMPM (Implementa o Sistema de Eventos de Destaque).

5.7 Memorando 535/2022 - COPOM/DOP (Anúncios a serem prestados pela Coordenação do COPOM).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.016/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligação relacionada a defesa do consumidor			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 1/2

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão tem como objetivo otimizar o atendimento das ligações relacionadas à defesa do consumidor, padronizando a conduta dos teleatendentes. Busca-se uniformizar as orientações prestadas ao solicitante e padronizar a criação de chamadas referentes a crimes contra as relações de consumo. Ao delimitar responsabilidades e estabelecer critérios objetivos de atuação, contribui para a melhoria da qualidade do atendimento, a correta destinação dos recursos operacionais e o respeito aos direitos do consumidor, em conformidade com os preceitos legais vigentes.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.1.2 No caso de crime contra as relações de consumo, e estando o fato em flagrante, criar uma chamada com a natureza mais adequada, entre aquelas previstas no **Grupo K** da Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO) - tipificadas das naturezas K 06.063 a K 06.074. Posteriormente, o Despachador deverá enviar recurso ao local.

2.1.3 Caso ocorra agravamento da situação, deve-se criar chamada com a natureza pertinente, de acordo com a DIAO.

2.1.4 Colher as informações junto ao solicitante/vítima sobre os fatos relatados, tais como: nome da empresa, conduta praticada pelo agente, se o agente está no local, qual o tipo de publicidade utilizada, qual o tipo de produto envolvido, etc.

2.1.5 Fora dos casos de flagrante de crime contra as relações de consumo, nos quais é possível o registro posterior da ocorrência, e demais casos de desrespeito aos direitos do consumidor que não configurem crime, orientar a vítima/solicitante a comparecer:

a) ao Órgão de Proteção ao Consumidor (PROCON), onde houver.

b) ao Órgão Judicial competente (neste caso, orientar que o registro da ocorrência não é obrigatório para ação judicial).

c) à Unidade Policial (militar ou civil).

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Identificar se o fato relatado se refere a flagrante de crime contra as relações de consumo.

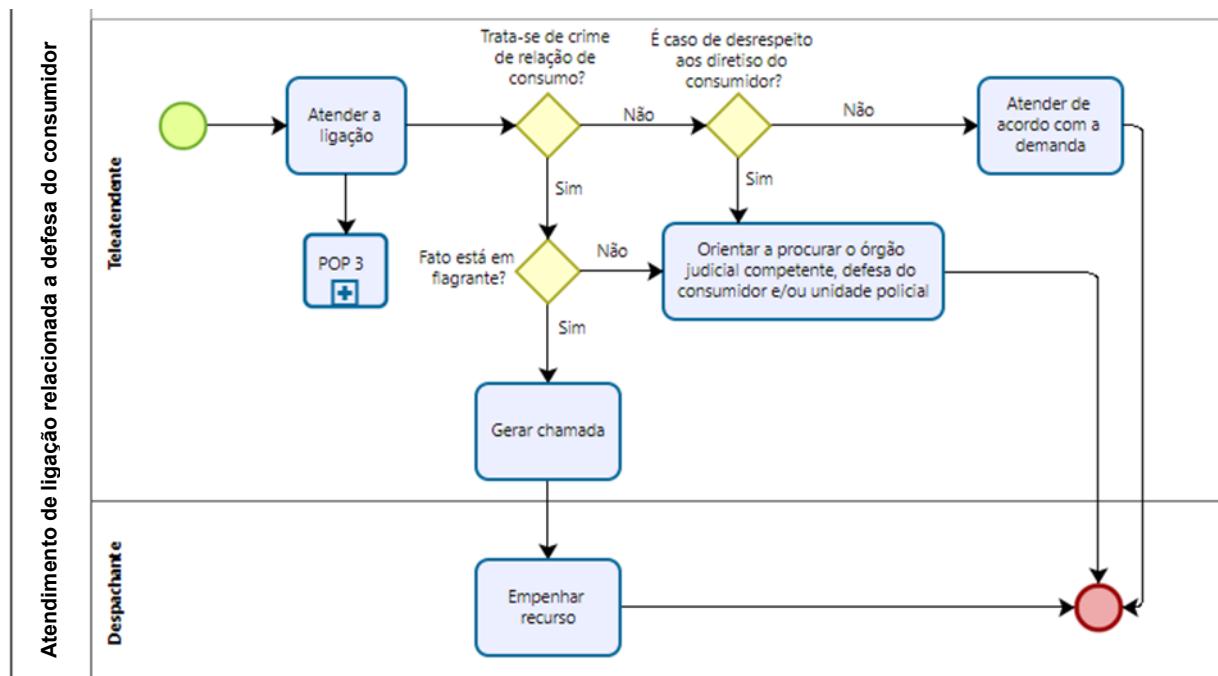
3.2 Orientar, nas situações em que não haja crime contra as relações de consumo, que NÃO é obrigatório o registro da ocorrência para ação judicialmente o estabelecimento comercial.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.016/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligação relacionada a defesa do consumidor	
Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
		Folha: 2/2

- 3.3** Alterar a chamada para a natureza mais adequada, em caso de rechamada que evolua para situação mais grave, e marcar o campo “Alerta”.
- 3.4** Criar a chamada apenas em casos de flagrante de crime nas relações de consumo.
- 3.5** Em caso de dúvidas referentes ao estado de flagrância de crime, consultar o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.
- 3.6** Orientar o solicitante a procurar a Unidade Policial (militar ou civil) para registro de ocorrência, em caso pretérito de crime envolvendo relações de consumo.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de ligação relacionada a defesa do consumidor



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

- 5.1** Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).
- 5.2** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligação de possível fraude em operação bancária	POP nº 2.07.017/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/3

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão tem como finalidade uniformizar o atendimento de ligações referentes a possíveis fraudes em operações bancárias, especialmente fora do horário de funcionamento das agências. Busca estabelecer orientações claras para a identificação de indícios de crime e para o correto encaminhamento da demanda, assegurando uniformidade na criação das chamadas e na orientação prestada ao solicitante.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme procedimento operacional específico.

2.1.2 Caso o fato narrado esteja ocorrendo no horário bancário, orientar o solicitante a acionar os funcionários do banco.

2.1.3 Orientar o solicitante, nos casos que ocorrerem fora do horário bancário e quando não houver indícios de crime e sim defeito no caixa eletrônico, a ligar para o banco através do telefone particular, e não utilizar o *bankfone*. Deve ainda, nas situações em que o cartão ficar retido no equipamento, orientar o solicitante a entrar em contato telefônico com o banco e solicitar o cancelamento/bloqueio do cartão junto à operadora. Caso o solicitante deseje registrar a ocorrência, orientar a comparecer a uma Unidade Policial (militar ou civil).

2.1.4 Havendo indícios de crime com a utilização de equipamento ou outro artifício no caixa eletrônico, criar uma chamada de natureza **C 01.155 - FURTO**, detalhando na aba “Históricos” a situação específica.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Havendo indícios de crime, orientar a equipe policial a registrar o fato de acordo com a DIAO. Caso seja constatada a utilização de equipamento ou outro artifício, orientar a equipe a manter o local preservado e acionar a perícia.

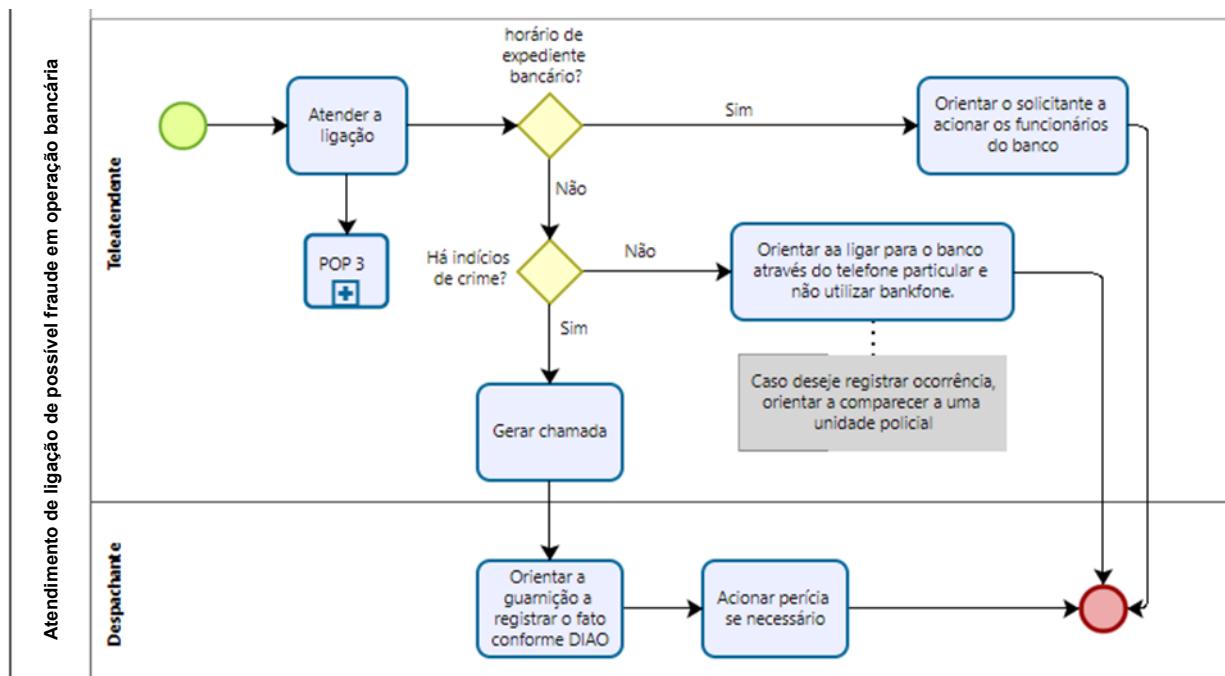
PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligação de possível fraude em operação bancária	POP nº 2.07.017/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/3

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1** O Teleatendente deve verificar, durante a criação da chamada, se há indícios de crime com a utilização de equipamento ou outro artifício e, confirmada a situação, criar uma chamada de natureza **C 01.155 - FURTO**, detalhando na aba "**Históricos**".
- 3.2** O Despachador, caso haja suspeita de fraude no equipamento bancário, deve orientar a equipe policial a isolar e preservar o local para o acionamento da perícia.
- 3.3** O Teleatendente deve atentar para a criação chamada nos casos em que o solicitante informe que há indícios de crime no local.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de ligação de possível fraude em operação bancária



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligação de possível fraude em operação bancária	POP nº 2.07.017/2025 - DOP
Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 3/3

5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Decreto - Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).

5.2 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

(a) HALYSSON CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de ligação referente a disparo de alarme	POP nº 2.07.018/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/3

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como finalidade uniformizar o atendimento de ligações relacionadas a disparo de alarme, estabelecendo critérios para a criação de chamadas e a correta orientação ao solicitante. Visa garantir a melhoria na qualidade das informações, contribuindo para o emprego eficiente dos recursos operacionais e para o cumprimento das diretrizes previstas na legislação vigente.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente

2.1.1 Atender a ligação conforme procedimento operacional específico.

2.1.2 Verificar se o solicitante consegue visualizar o local onde há o disparo de alarme.

2.1.3 Caso o solicitante informe que há alarme disparado e indícios de delito no local, criar uma chamada de natureza **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**, e constar na aba “**Históricos**” todas as informações necessárias, conforme Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO). Caso o solicitante informe que se trata de disparo acidental, sem indícios de delito, não criar a chamada.

2.1.4 Quando o solicitante for funcionário de empresa de segurança ou vigilância particular, verificar quais providências já foram adotadas pela empresa. Caso a empresa ainda não tenha adotado nenhuma providência, solicitar ao funcionário que envie uma equipe de vistoriador ao local, a fim de analisar a real situação. Constatada a necessidade, orientar a equipe a ligar para o 190 no local dos fatos, para passar mais informações sobre a denúncia. Orientar também sobre a necessidade de acionar um responsável para acompanhar a ocorrência policial caso seja necessário confeccionar o Registro de Evento de Defesa Social (REDS).

2.1.5 Caso a empresa de segurança tenha a sede em outro Estado ou não disponha de ninguém para ir ao local, nem possua imagens para fornecer mais detalhes sobre a denúncia, explicar que o alarme pode disparar por diversos motivos e que será cobrada Taxa de Segurança Pública (TSP), se não for constatado nenhum delito.

2.1.6 Caso a empresa de segurança ou vigilância confirme a solicitação, criar uma chamada com a natureza **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**, registrando na aba “**Históricos**” o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e a Razão Social da empresa de segurança ou vigilância particular (nome de registro na junta comercial) para fins de cobrança da Taxa de Segurança Pública (TSP), se pertinente.

2.1.7 Nos casos em que o solicitante, funcionário de empresa de segurança ou vigilância, negar-se a informar seus dados pessoais (nome e RG/CPF), a fornecer ou alegar

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.018/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligação referente a disparo de alarme			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 2/3

desconhecimento dos dados da empresa (CNPJ e Razão Social), inserir esta observação na aba **“Históricos”**.

2.1.8 Solicitar e inserir as informações da empresa para cobrança da Taxa de Segurança Pública, durante a criação de chamada de **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Ao receber a chamada com natureza **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**, empenhar recurso e verificar a necessidade de reforço policial para atuação em conjunto, tendo em vista a situação externa e interna relativa ao local do fato.

2.2.2 Em todas as chamadas de **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**, integrar o REDS e proceder conforme previsto na DIAO.

2.2.3 Constatado se tratar de disparo de alarme e o dispositivo pertencer a empresa de segurança ou vigilância privada, e caso não seja constatado nenhum delito, orientar a equipe a seguir as orientações contidas na DIAO, natureza **A 04.000 - AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME**. É necessário que seja registrado o REDS do fato, destinado à Secretaria de Estado da Fazenda, e não apenas o Boletim de Ocorrência Simplificado (BOS).

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Distinguir as situações em que o solicitante for um particular ou **funcionário de empresa de segurança/vigilância**, e atentar para as particularidades de cada caso.

3.2 Distinguir as situações em que o solicitante informar apenas o disparo de alarme, daquelas em que confirmar a prática de infração penal ou outra situação suspeita, e criar a chamada com a natureza mais adequada ao fato narrado.

3.3 Orientar que seja enviada uma equipe ao local e verificar quais providências já foram adotadas, caso o solicitante seja funcionário de empresa de segurança ou vigilância particular.

3.4 Registrar os dados do solicitante na aba **“Envolvidos”** e constar na aba **“Históricos”** o CNPJ e Razão Social da empresa caso a empresa de segurança ou vigilância particular não forneça maiores detalhes sobre a denúncia.

3.5 Criar a chamada com as informações possíveis, caso seja ligação com gravação eletrônica informando disparo de alarme, constando na aba **“Históricos”** essa observação, e dar conhecimento ao Supervisor do Teleatendimento.

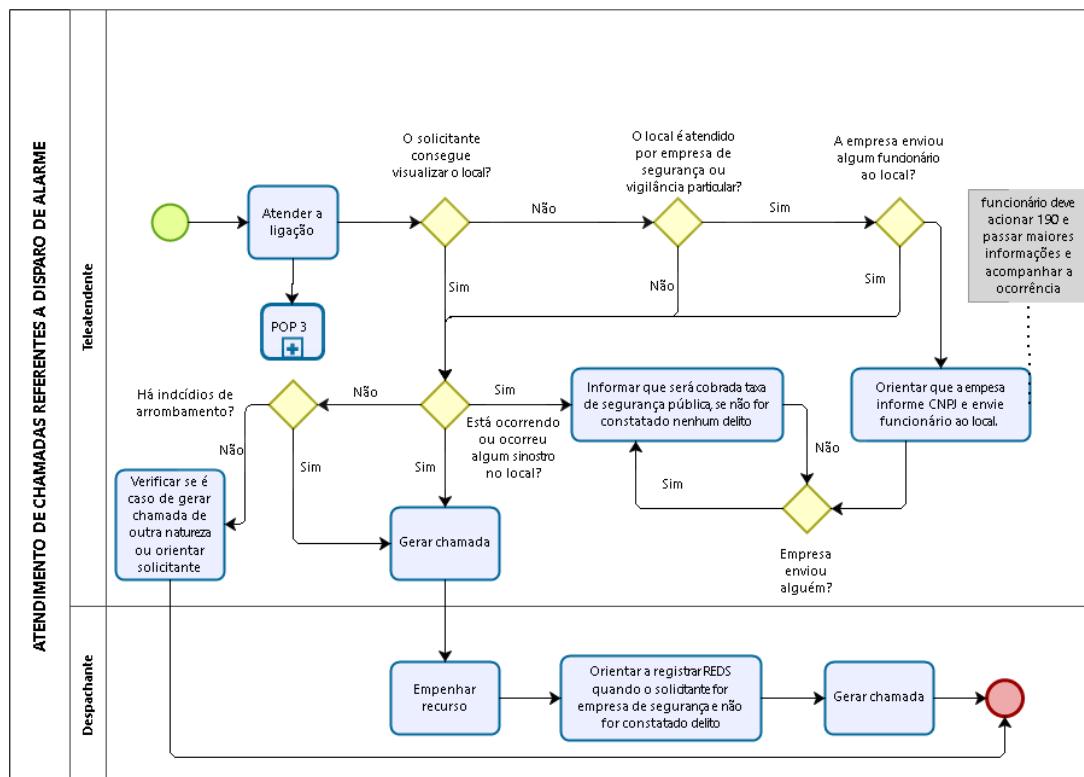
3.6 Caso o Auxiliar da Coordenação ou Radioperador da Sala de Operações da Unidade/ Sala de Operações da Fração (SOU/SOF) receba ligação de empresa de segurança privada

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Atendimento de ligação referente a disparo de alarme**POP nº
2.07.018/2025 - DOP****Estabelecido em:**
19/05/2014**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 3/3

oriunda de outro município ou Estado da Federação, deve observar as orientações deste Procedimento Operacional Padrão (POP), referentes ao Teleatendimento e Despacho. Caso necessário, deve-se criar a chamada sobre o fato.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Atendimento de ligação referente a disparo de alarme



5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

5.1 Decreto Estadual 38.886, de 01/07/97 (Aprova o regulamento das Taxas Estaduais).

5.2 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).

5.3 Memorando nº 600.105.0/2012-EMPM, de 06 de setembro de 2012 (Suspensão da cobrança da Taxa de Segurança Pública em eventos - segurança preventiva).

5.4 Memorando 6.00037.2/2015-EMPM, de 28 de maio de 2015 (Cobrança da Taxa de Segurança Pública).

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)	POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/18

1 EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como finalidade uniformizar o registro de ocorrências policiais em situações de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP), por meio da utilização de formulários manuais. Estabelece diretrizes para garantir a continuidade do atendimento e da documentação dos fatos, assegurando o controle, a rastreabilidade e a posterior inserção das informações no sistema, tão logo seja restabelecido.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.1.1 Caso ocorra a paralisação do módulo REDS do SISP, informar à tropa, via rede de rádio, os procedimentos a serem adotados, conforme descrito nos itens a seguir.

2.1.2 Caso também haja paralisação do módulo Controle de Atendimento e Despacho (CAD), adotar as orientações para criar e gerenciar chamadas no sistema, conforme descrito no procedimento operacional específico.

2.1.3 Sempre que houver necessidade de criar um número de REDS (em razão de parada exclusiva do Sistema SISP/REDS) para ocorrência de **REGISTRO IMEDIATO**, gerir a integração no próprio módulo CAD, repassando o número do Boletim de Ocorrência (BO) ao militar responsável, orientando que deverá ser feito registro no Boletim de Ocorrência Manual.

2.1.4 Sempre que houver necessidade de criar um número de REDS (em razão de parada exclusiva do Sistema SISP/REDS) para ocorrência de **REGISTRO POSTERIOR**, gerir a integração no próprio módulo CAD, repassando o número do BO ao militar responsável, orientando que deverá ser feito o registro tão logo o sistema REDS retorne.

2.1.5 Sempre que houver necessidade de criar um número de REDS em razão de parada simultânea do REDS e CAD, solicitar o número do BO ao Supervisor do Despacho e repassá-lo ao militar responsável pelo registro, mantendo este controle na Ficha de Registro de Chamada Manual.

2.1.6 Informar à equipe policial que o número de BO a ser utilizado é o que lhe foi fornecido (número específico de BO para o caso de parada do módulo CAD/REDS).

2.1.7 Estando o módulo CAD indisponível, **NÃO HAVERÁ A INTEGRAÇÃO** com o sistema REDS. Então, se o registro for “**POSTERIOR**”, o Despachador deverá fornecer o número de BO reservado e orientar a equipe policial que assim que o sistema retornar, criar um REDS no SISP, inserindo manualmente no sistema o número de BO reservado anotado.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)	POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 2/18

2.1.8 Estando os módulos REDS e CAD indisponíveis e o registro for “**DE IMEDIATO**”, fornecer o número de BO reservado, orientar a equipe policial a pegar/imprimir um formulário de Boletim de Ocorrência/Boletim de Ocorrência Simplificado (BO/BOS) e fazer o registro manual, para que, assim que o módulo CAD retornar, “transportar” os dados da ocorrência para o sistema (tomando o cuidado de relatar no CAD o local onde encerrou de imediato o referido BO escrito à mão, e quem recebeu o BO - relatar na aba “**Históricos**”).

2.1.9 Todos os números de Boletim de Ocorrência da faixa reserva utilizados durante a parada do CAD deverão ser marcados como tal, na “**Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais**”.

2.1.10 Em caso de interrupção programada, orientar a tropa 10 (dez) minutos antes da paralisação do sistema, via rede de rádio, acerca da situação prevista.

2.1.11 Ao término do seu turno, caso o sistema não tenha retornado, repassar todas as suas Fichas de Registro Manual para o Despachador que for assumir a cabine.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Supervisor do Despacho

2.2.1 Solicitar a “**Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais**”, disponível na Coordenação Operacional do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), na eventualidade de ocorrer indisponibilidade do módulo CAD. Medidas análogas devem ser adotadas pelos correspondentes à Supervisão do Despacho em outras localidades onde não houver a função.

2.2.2 Sempre que solicitado pelo Despachador, fornecer o número sequencial do BO, da “**Pasta de Controle de Números Reservados de Boletins de Ocorrências Manuais**” (específico para os casos de parada do módulo CAD), e atribuir um número do BO para a respectiva chamada, registrando esse número no seu controle de chamadas e números de BO reserva.

2.2.3 Sempre que houver parada do CAD, ou simultânea dos sistemas SISP (CAD e REDS), proceder de acordo com o procedimento operacional específico.

2.3 Procedimentos a serem adotados pelas equipes policiais

2.3.1 Ao terem ciência da indisponibilidade de sistemas, realizar atendimentos e coleta de dados normalmente.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)	POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 3/18

2.3.2 Para confecção de ocorrência de **REGISTRO POSTERIOR**, caso o módulo CAD esteja disponível e tenha ocorrido a integração no sistema, registrar tão logo o sistema REDS retorne.

2.3.3 Para confecção de ocorrência de **REGISTRO IMEDIATO**, caso o módulo CAD esteja disponível, pegar ou imprimir um formulário de BO/BOS na Unidade de Execução Operacional (UEOp) e fazer o registro manual, utilizando o número que o CAD disponibilizar após a integração.

2.3.4 Estando o módulo CAD indisponível, **NÃO HAVERÁ A INTEGRAÇÃO** com o sistema REDS. Neste caso, se o registro for “**POSTERIOR**”, a equipe policial deverá anotar o número de BO reservado, fornecido pelo Despachador e, assim que o sistema retornar, criar um REDS no SISP, inserindo manualmente no sistema o número de BO reservado anotado.

2.3.5 Estando o sistema REDS indisponível, se o registro for “**DE IMEDIATO**”, a equipe policial deverá pegar/imprimir um formulário de BO/BOS e fazer o registro manual utilizando o número de BO reservado que o Despachador lhe fornecer. Assim que o sistema retornar, o redator deverá “transportar” os dados da ocorrência para o módulo REDS do SISP.

2.3.6 As ocorrências serão registradas manualmente e entregues de imediato, excetuando-se aquelas que não tenham necessidade de comunicação escrita do fato imediatamente à autoridade competente, podendo a entrega ser feita posteriormente.

2.3.7 A entrega de ocorrência será realizada, em regra, no primeiro dia útil subsequente ao registro, desde que o fato não configure crime grave ou nos casos que tiverem:

- a) pessoas conduzidas e/ou custodiadas;
- b) produtos, veículos, armas, embarcações ou qualquer material apreendido/recolhido.

2.3.8 O Boletim de Ocorrência manual será entregue na Delegacia de Polícia Civil, juntamente com as pessoas conduzidas e/ou custodiadas e materiais apreendidos/recolhidos, devendo ser colhido recibo manual, na segunda via do BO, do policial civil de plantão.

2.3.9 O Chefe da Seção de Emprego Operacional (P3) da UEOp responsável pelo registro deverá, quando do retorno do módulo REDS, conferir e fazer com que todos os registros de BO e BOS sejam devidamente lançados no sistema.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Preencher os impressos manuais de forma **CLARA e LEGÍVEL**.

3.2 Certificar de que o número do Boletim de Ocorrência informado pelo Despachador tenha sido anotado corretamente

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)	POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 4/18

3.3 Fazer o controle das Fichas de Registro de Chamada Manual recebidas (Supervisor do Despacho), anotando o nome do Despachador responsável no Formulário de Controle do Supervisor do Despacho.

3.4 Informar de imediato todas as ocorrências policiais que, fugindo à rotina, possam, por suas características, ganhar repercussão na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação (Despachador).

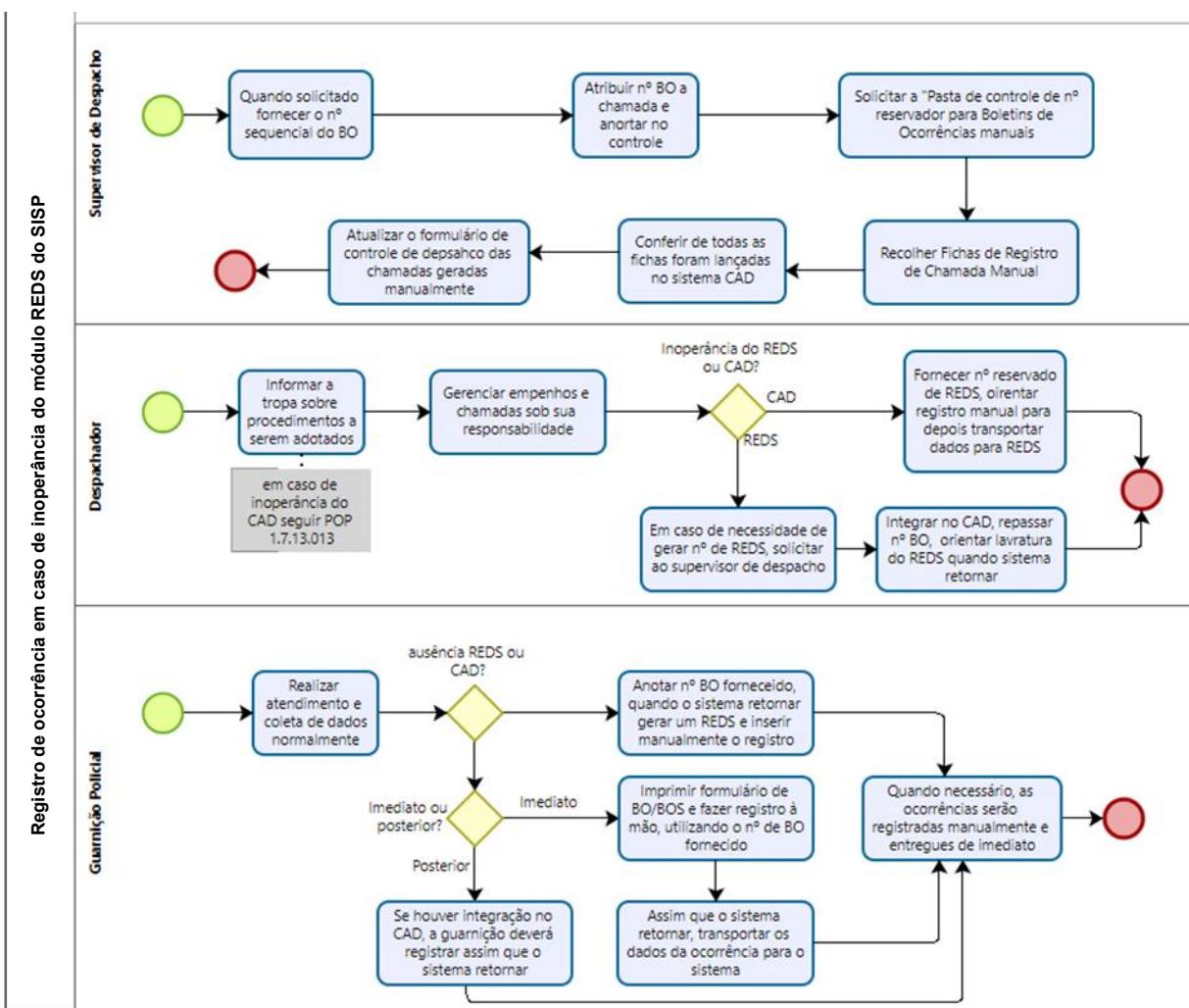
3.5 Conferir e lançar todos os registros de ocorrência manual, no sistema SISP, após a normalização do sistema.

3.6 As UEOp devem manter formulários de Boletim de Ocorrência e Boletim de Ocorrência Simplificado em condições, à disposição das guarnições, na Sala de Operações da Unidade (SOU) ou outra seção, para o caso de parada do módulo REDS do SISP.

3.7 O policial militar deve atentar para colher o recibo, devidamente assinado, quando da entrega do Boletim de Ocorrência na Delegacia de Polícia Civil.

4 FLUXOGRAMA

4.1 Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do SISP

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 5/18**5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA****5.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO).****5.2 Boletim Técnico nº 02/2016 - DAOP/CINDS (Padroniza o correto preenchimento de REDS, RAT e BOS, no âmbito da PMMG).****6 ANEXOS (FORMULÁRIOS)**

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 6/18

POLÍCIA CIVIL - POLÍCIA MILITAR	
BOLETIM DE OCORRÊNCIA BO N° _____ FI. / _____	
UNIDADE _____ MUNICÍPIO _____	
DESTINATÁRIO _____ DATA DE EMISSÃO _____	
ORIGEM DA COMUNICAÇÃO	
HORA DA COMUNICAÇÃO _____ COMO FOI SOLICITADO O ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA 1- TELEFÔNICO 2- FAX 3- E-MAIL 4- DIRETO PRAZO 5- DELEGACIA 6- DECORRENTE OPERAÇÃO POLICIAL (CÓD. OPERAÇÃO) COMUNICAÇÕES _____ ORIGEM POLICIAL _____ DENÚNCIA _____ 4- DIRETAMENTE AO POLICIAL _____ 5- O POLICIAL DEPAROU COM A OCORRÊNCIA (INICIATIVA)	
DADOS DA OCORRÊNCIA	
PROVAVEL DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA PRINCIPAL _____ COD. PRINCIPAL TAB 1 Tentado TAB 2 Consumado TAB 3 COMP. NAT TAB 2 COMP. DE LOCAL MEDIATO TAB 2 COMP. DE LOCAL IMEDIATO TAB 2	
LOCAL (AV., RUA, ETC) _____ TIPO LOCAL TAB 3 COMP. DE LOCAL MEDIATO TAB 2 COMP. DE LOCAL IMEDIATO TAB 2	
NÚMERO _____ COMPLEMENTO _____ BAIRRO / VILA _____ MUNICÍPIO _____ UF _____	
PONTO DE REFERÊNCIA (COORDENADAS GEORGRÁFICAS) _____ LATITUDE _____ LONGITUDE _____	
DATA DO FATO _____ HORA DO FATO _____ HORA/DO LOCAL _____ HORA/DO FINAL _____ PREFÍXO DA VIATURA _____ MEIO UTILIZADO - TAB 4 _____ CAUSA PRESUMIDA - TAB 5	
QUALIFICAÇÃO DOS ENVOLVIDOS	
COD. NATUREZA - TAB 1 <input type="checkbox"/> C TAB 6 TIPO ENVOV TAB 6 GRAU DA LESÃO TAB 7 REL. VIT / AUTOR TAB 8 CUTIS TAB 9 SEXO <input type="checkbox"/> M TAB 10 ESTADO CIVIL TAB 11 NACIONALIDADE TAB 11 NATURALIDADE / UF TAB 11 TURISTA <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
NOME COMPLETO _____ APELIDO _____ IDADE APAR.	
DATA NASCIMENTO _____ MAE _____ PAI _____ OCUPAÇÃO ATUAL _____	
Nº DOC. DE IDENTIDADE _____ ORGÃO EXPEDIDOR _____ UF _____ ESCOLARIDADE - TAB 12 _____ CPF / CNPJ _____	
ENDERÉSCO (AV., RUA, ETC) _____ NUMERO _____ COMPLEMENTO _____	
BAIRRO _____ MUNICÍPIO _____ UF _____ TEL. RESIDENCIAL _____ TEL. COMERCIAL _____	
PESO/ESTIM ALTURA/ESTIM COR OLHOS ESTRABISMO CABELO TAB 13 COR CABELO TAB 14 CALVICIE TAB 15 TAB 16 CICATRIZ DEF. FÍSICA DEF. AUD. VISUAL AMPUTAÇÃO DEFORMIDADE TATUAGEM TIPO TATUAGEM TAB 17 PRISÃO / APR SINTOMA DE () EMBRAGUEZ TAB 14 () USO SUB. TÓXICAS TAB 15 POLICIAL MATRÍCULA TAB 16 CARGO TAB 17 ORGÃO DE LOTAÇÃO TAB 18 UF TAB 19 EM SERVIÇO <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
COD. NATUREZA - TAB 1 <input type="checkbox"/> C TAB 6 TIPO ENVOV TAB 6 GRAU DA LESÃO TAB 7 REL. VIT / AUTOR TAB 8 CUTIS TAB 9 SEXO <input type="checkbox"/> M TAB 10 ESTADO CIVIL TAB 11 NACIONALIDADE TAB 11 NATURALIDADE / UF TAB 11 TURISTA <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
NOME COMPLETO _____ APELIDO _____ IDADE APAR.	
DATA NASCIMENTO _____ MAE _____ PAI _____ OCUPAÇÃO ATUAL _____	
Nº DOC. DE IDENTIDADE _____ ORGÃO EXPEDIDOR _____ UF _____ ESCOLARIDADE - TAB 12 _____ CPF / CNPJ _____	
ENDERÉSCO (AV., RUA, ETC) _____ NUMERO _____ COMPLEMENTO _____	
BAIRRO _____ MUNICÍPIO _____ UF _____ TEL. RESIDENCIAL _____ TEL. COMERCIAL _____	
PESO/ESTIM ALTURA/ESTIM COR OLHOS ESTRABISMO CABELO TAB 13 COR CABELO TAB 14 CALVICIE TAB 15 TAB 16 CICATRIZ DEF. FÍSICA DEF. AUD. VISUAL AMPUTAÇÃO DEFORMIDADE TATUAGEM TIPO TATUAGEM TAB 17 PRISÃO / APR SINTOMA DE () EMBRAGUEZ TAB 14 () USO SUB. TÓXICAS TAB 15 POLICIAL MATRÍCULA TAB 16 CARGO TAB 17 ORGÃO DE LOTAÇÃO TAB 18 UF TAB 19 EM SERVIÇO <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
COD. NATUREZA - TAB 1 <input type="checkbox"/> C TAB 6 TIPO ENVOV TAB 6 GRAU DA LESÃO TAB 7 REL. VIT / AUTOR TAB 8 CUTIS TAB 9 SEXO <input type="checkbox"/> M TAB 10 ESTADO CIVIL TAB 11 NACIONALIDADE TAB 11 NATURALIDADE / UF TAB 11 TURISTA <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
NOME COMPLETO _____ APELIDO _____ IDADE APAR.	
DATA NASCIMENTO _____ MAE _____ PAI _____ OCUPAÇÃO ATUAL _____	
Nº DOC. DE IDENTIDADE _____ ORGÃO EXPEDIDOR _____ UF _____ ESCOLARIDADE - TAB 12 _____ CPF / CNPJ _____	
ENDERÉSCO (AV., RUA, ETC) _____ NUMERO _____ COMPLEMENTO _____	
BAIRRO _____ MUNICÍPIO _____ UF _____ TEL. RESIDENCIAL _____ TEL. COMERCIAL _____	
PESO/ESTIM ALTURA/ESTIM COR OLHOS ESTRABISMO CABELO TAB 13 COR CABELO TAB 14 CALVICIE TAB 15 TAB 16 CICATRIZ DEF. FÍSICA DEF. AUD. VISUAL AMPUTAÇÃO DEFORMIDADE TATUAGEM TIPO TATUAGEM TAB 17 PRISÃO / APR SINTOMA DE () EMBRAGUEZ TAB 14 () USO SUB. TÓXICAS TAB 15 POLICIAL MATRÍCULA TAB 16 CARGO TAB 17 ORGÃO DE LOTAÇÃO TAB 18 UF TAB 19 EM SERVIÇO <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
DIAO 01 / 94 CODIFICAÇÃO _____ DESCRIÇÃO _____	

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 7/18**TABELAS AUXILIARES DE OCORRÊNCIAS****TAB 1 CÓDIGO DAS NATUREZAS**
Vide DIAO 01 / 2004**TAB 2 COMPL. NATUREZA / LOCAL****TAB 3 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 4 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 5 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 6 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 7 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 8 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 9 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 10 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 11 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 12 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 13 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 14 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 15 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 16 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 17 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 18 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 19 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 20 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 21 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 22 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 23 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 24 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 25 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 26 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 27 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 28 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 29 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 30 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 31 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 32 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 33 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 34 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 35 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 36 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 37 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 38 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 39 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 40 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 41 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 42 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 43 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 44 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 45 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 46 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 47 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 48 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 49 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 50 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 51 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 52 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 53 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 54 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 55 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 56 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 57 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 58 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 59 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 60 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 61 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 62 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 63 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 64 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 65 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 66 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 67 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 68 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 69 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 70 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 71 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 72 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 73 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 74 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 75 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 76 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 77 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 78 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 79 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 80 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 81 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 82 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 83 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 84 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 85 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 86 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 87 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 88 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 89 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 90 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 91 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 92 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 93 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 94 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 95 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 96 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 97 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 98 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 99 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 100 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 101 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 102 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 103 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 104 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 105 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 106 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 107 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 108 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 109 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 110 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 111 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 112 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 113 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 114 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 115 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 116 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 117 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 118 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 119 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 120 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 121 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 122 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 123 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 124 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 125 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 126 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 127 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 128 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 129 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 130 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 131 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 132 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 133 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 134 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 135 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 136 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 137 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 138 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 139 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 140 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 141 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 142 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 143 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 144 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 145 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 146 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 147 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 148 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 149 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 150 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 151 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 152 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 153 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 154 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 155 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 156 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 157 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 158 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 159 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 160 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 161 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 162 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 163 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 164 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 165 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 166 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 167 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 168 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 169 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 170 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 171 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 172 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 173 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 174 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 175 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 176 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 177 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 178 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 179 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 180 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 181 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 182 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 183 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 184 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 185 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 186 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 187 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 188 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 189 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 190 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 191 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 192 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 193 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 194 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 195 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 196 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 197 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 198 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 199 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 200 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 201 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 202 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 203 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 204 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 205 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 206 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 207 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 208 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 209 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 210 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 211 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 212 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 213 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 214 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 215 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 216 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 217 CÓDIGO DAS NATUREZAS****TAB 218 CÓDIGO DAS NATUREZ**

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 8/18**TABELAS AUXILIARES DE OCORRÊNCIAS****TAB 18 TIPO DE OBJETO**

01.00. Acessório/peça/estrutura de veículo
01.99. Outros - Acessório/peça/estrutura de veículo (discriminado no histórico)

Animais

02.01. Animal exótico
02.02. Animal silvestre
02.03. Aves em geral
02.04. Cachorro
02.05. Gato
02.06. Pássaro
02.07. Peixes em geral
02.08. Rebanho
02.09. Rebanho equinos
02.10. Rebanho ovino
02.99. Outros - animais (discriminado no histórico)

03.99. Bebida

04.01. Carga de bebidas
04.02. Carga de cígaros
04.03. Carga de derivados de petróleo
04.04. Carga de eletrônicos
04.05. Carga de mercadorias
04.99. Outros - carregamentos (discriminado no histórico)

Documentos bancários

05.01. Cheque/duroche
05.02. Documento de trabalho
05.99. Documentos bancários diversos

06.99. Combustível/derivada de Petróleo**Outros/meio**

07.01. Moeda nacional (Real)
07.02. Nota estrangeira
07.99. Outros - tipos de moedas (discriminado no histórico)

Documentos de uso pessoal

08.01. Carteira de identidade civil
08.02. Carteira de trabalho
08.03. Carteira municipal de habilitação - CNH

08.04. Cadastro de Pessoa Física - CPF

08.05. Título eleitoral

08.06. Passaporte

08.99. Outros documentos de uso pessoal (discriminado no histórico)

Equipamentos de comunicação/localização

09.01. Telefone
09.02. Telefone celular
09.03. Televisor
09.04. Rádio
09.05. GPS

09.99. Outros - tipos de equip. comunicação/localização (discriminado no histórico)

10.99. Equipamentos de segurança**Equipamentos eletrônicos-domésticos**

11.01. Aspirador de pó

11.02. Batedeira

11.03. Fritadeira

11.04. Forno para passar roupa

11.05. Fogão/botijão de gás

11.06. Forno elétrico/micro-ondas

11.07. Geladeira

11.08. Liquidificador

11.09. Processador

11.99. Outros equip. eletrônicos-domésticos (discriminado no histórico)

Equipamentos eletrônicos

12.01. Camera para filmagem

12.02. DVD

12.03. Jogos

12.04. Máquina para jogos

12.05. Micro-sistema

12.06. Televisão

12.07. Rádio

12.08. Videocassete

12.99. Outros equip. eletrônicos (discriminado no histórico)

13.99. Equipamentos esportivos**14.99. Equipamentos industriais****15.99. Equipamentos para construção****17.99. Equipamentos para drogas/narcóticos****18.99. Equipamentos para estética****19.99. Outro equip. noturno para informática (discriminado no histórico)**

Modular, acessórios, equipamento, Explosivo (Produtos Controlados - R 105)

Usa restrito

20.01. Aperchinhos, equipamentos, acessórios, peças, cartuchos vazios, munições com projéteis ou carregados e chumbo granulado, destinados a fabricação de munição ou arma de fogo de uso restrito e/ou proibido

20.02. Artefato explosivo/bomba explosiva/dispositivo explosivo dissimulado/engrenagem explosivo (uso restrito)

20.03. Balaço de arco e flecha (uso restrito)

20.04. Carregador/municador de arma de fogo de uso restrito

20.06. Capacete contra armas de fogo de uso restrito

20.08. Dispositivo de portaria que emanam luz ou outro meio de marcar o alvo (uso restrito)

20.09. Dispositivos ópticos de pontaria com aumento igual ou maior que seis vezes ou diâmetro da objetiva igual ou maior que trinta e seis milímetros, destinados a aumentar consideravelmente os danos, tais como projéteis explosivos ou venenos (uso restrito)

20.10. Equipamentos para quota noturna (uso restrito)

20.11. Escudos contra armas de fogo portáteis de uso restrito

20.12. Espadas e espadas utilizadas pelas Forças Armadas e Forças Policiais (uso restrito)

20.13. Explosivo-industrializado utilizado em mineração (uso restrito)

20.14. Munições com projéteis que contenham elementos químicos agressivos, cujos efeitos sobre a pessoa atingida seja de aumentar consideravelmente os danos, tais como projéteis explosivos ou venenos (uso restrito)

20.15. Munição explosiva, explosiva ou fuliginea, para emprego militar ou policial-militar (espingarda, granada, etc) (uso restrito)

20.16. Munições ou dispositivos com efeitos perniciosos, ou dispositivos similares, tendentes a provocar incêndios ou explosões (pinacolizadas) (uso restrito)

20.17. Outras blindagens balísticas para munições de uso restrito

20.18. Quebra-chamas (uso restrito)

20.19. Silenciadores de fogo (uso restrito)

20.20. Silenciadores de arma de fogo (uso restrito)

20.23. Carregador/municador de arma de fogo de uso permitido

20.24. Cartuchos vazios, semi-carregados ou carregados e chumbo granulado, conhecidos como "cartuchos de caja", destinados a armas de fogo de alma lisa de calibre permitido

20.25. Escudos contra armas de fogo de uso permitido

20.26. Escudos contra armas de fogo de uso restrito

20.27. Espingarda/escopeta

20.28. Espingarda polivalente

20.29. Fuzil/Fuzil de assalto (uso restrito)

20.30. Garrocha

20.31. Lança rojão (uso restrito)

20.32. Submetralhadora (uso restrito)

20.33. Submetralhadora (uso restrito)

20.34. Submetralhadora (uso restrito)

20.35. Submetralhadora (uso restrito)

20.36. Submetralhadora (uso restrito)

20.37. Submetralhadora (uso restrito)

20.38. Submetralhadora (uso restrito)

20.39. Submetralhadora (uso restrito)

20.40. Submetralhadora (uso restrito)

20.41. Submetralhadora (uso restrito)

20.42. Submetralhadora (uso restrito)

20.43. Submetralhadora (uso restrito)

20.44. Submetralhadora (uso restrito)

20.45. Submetralhadora (uso restrito)

20.46. Submetralhadora (uso restrito)

20.47. Submetralhadora (uso restrito)

20.48. Submetralhadora (uso restrito)

20.49. Submetralhadora (uso restrito)

20.50. Submetralhadora (uso restrito)

20.51. Submetralhadora (uso restrito)

20.52. Submetralhadora (uso restrito)

20.53. Submetralhadora (uso restrito)

20.54. Submetralhadora (uso restrito)

20.55. Submetralhadora (uso restrito)

20.56. Submetralhadora (uso restrito)

20.57. Submetralhadora (uso restrito)

20.58. Submetralhadora (uso restrito)

20.59. Submetralhadora (uso restrito)

20.60. Submetralhadora (uso restrito)

20.61. Submetralhadora (uso restrito)

20.62. Submetralhadora (uso restrito)

20.63. Submetralhadora (uso restrito)

20.64. Submetralhadora (uso restrito)

20.65. Submetralhadora (uso restrito)

20.66. Submetralhadora (uso restrito)

20.67. Submetralhadora (uso restrito)

20.68. Submetralhadora (uso restrito)

20.69. Submetralhadora (uso restrito)

20.70. Submetralhadora (uso restrito)

20.71. Submetralhadora (uso restrito)

20.72. Submetralhadora (uso restrito)

20.73. Submetralhadora (uso restrito)

20.74. Submetralhadora (uso restrito)

20.75. Submetralhadora (uso restrito)

20.76. Submetralhadora (uso restrito)

20.77. Submetralhadora (uso restrito)

20.78. Submetralhadora (uso restrito)

20.79. Submetralhadora (uso restrito)

20.80. Submetralhadora (uso restrito)

20.81. Submetralhadora (uso restrito)

20.82. Submetralhadora (uso restrito)

20.83. Submetralhadora (uso restrito)

20.84. Submetralhadora (uso restrito)

20.85. Submetralhadora (uso restrito)

20.86. Submetralhadora (uso restrito)

20.87. Submetralhadora (uso restrito)

20.88. Submetralhadora (uso restrito)

20.89. Submetralhadora (uso restrito)

20.90. Submetralhadora (uso restrito)

20.91. Submetralhadora (uso restrito)

20.92. Submetralhadora (uso restrito)

20.93. Submetralhadora (uso restrito)

20.94. Submetralhadora (uso restrito)

20.95. Submetralhadora (uso restrito)

20.96. Submetralhadora (uso restrito)

20.97. Submetralhadora (uso restrito)

20.98. Submetralhadora (uso restrito)

20.99. Submetralhadora (uso restrito)

20.100. Submetralhadora (uso restrito)

20.101. Submetralhadora (uso restrito)

20.102. Submetralhadora (uso restrito)

20.103. Submetralhadora (uso restrito)

20.104. Submetralhadora (uso restrito)

20.105. Submetralhadora (uso restrito)

20.106. Submetralhadora (uso restrito)

20.107. Submetralhadora (uso restrito)

20.108. Submetralhadora (uso restrito)

20.109. Submetralhadora (uso restrito)

20.110. Submetralhadora (uso restrito)

20.111. Submetralhadora (uso restrito)

20.112. Submetralhadora (uso restrito)

20.113. Submetralhadora (uso restrito)

20.114. Submetralhadora (uso restrito)

20.115. Submetralhadora (uso restrito)

20.116. Submetralhadora (uso restrito)

20.117. Submetralhadora (uso restrito)

20.118. Submetralhadora (uso restrito)

20.119. Submetralhadora (uso restrito)

20.120. Submetralhadora (uso restrito)

20.121. Submetralhadora (uso restrito)

20.122. Submetralhadora (uso restrito)

20.123. Submetralhadora (uso restrito)

20.124. Submetralhadora (uso restrito)

20.125. Submetralhadora (uso restrito)

20.126. Submetralhadora (uso restrito)

20.127. Submetralhadora (uso restrito)

20.128. Submetralhadora (uso restrito)

20.129. Submetralhadora (uso restrito)

20.130. Submetralhadora (uso restrito)

20.131. Submetralhadora (uso restrito)

20.132. Submetralhadora (uso restrito)

20.133. Submetralhadora (uso restrito)

20.134. Submetralhadora (uso restrito)

20.135. Submetralhadora (uso restrito)

20.136. Submetralhadora (uso restrito)

20.137. Submetralhadora (uso restrito)

20.138. Submetralhadora (uso restrito)

20.139. Submetralhadora (uso restrito)

20.140. Submetralhadora (uso restrito)

20.141. Submetralhadora (uso restrito)

20.142. Submetralhadora (uso restrito)

20.143. Submetralhadora (uso restrito)

20.144. Submetralhadora (uso restrito)

20.145. Submetralhadora (uso restrito)

20.146. Submetralhadora (uso restrito)

20.147. Submetralhadora (uso restrito)

20.148. Submetralhadora (uso restrito)

20.149. Submetralhadora (uso restrito)

20.150. Submetralhadora (uso restrito)

20.151. Submetralhadora (uso restrito)

20.152. Submetralhadora (uso restrito)

20.153. Submetralhadora (uso restrito)

20.154. Submetralhadora (uso restrito)

20.155. Submetralh

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 9/18**BOLETIM DE OCORRÊNCIA** N°

Fl. /

HISTÓRICO DA OCORRÊNCIA**MODOS DA AÇÃO CRIMINOSA****POLICIAIS INTEGRANTES DA GUARNIÇÃO / EQUIPE**

CARGO | MATRÍCULA | NOME COMPLETO (LEGÍVEL)

RESPONSÁVEL PELA APREENSÃO / PRISÃO / CONDUÇÃO

UNIDADE / SETOR | CARGO | MATRÍCULA | () O(S) PRESO(S) APREENDIDO(S) FOI(RAM) INFORMADO(S) DO(S) SEU(S) DIREITO(S)

NOME COMPLETO (LEGÍVEL) | ASSINATURA

DADOS PARA CONTROLE INTERNO / RELATOR DA OCORRÊNCIA

UNIDADE / SETOR | CARGO | MATRÍCULA

NOME COMPLETO (LEGÍVEL) | ASSINATURA

RECIBO DA AUTORIDADE A QUE SE DESTINA OU SEU AGENTE / AUXILIAR POLICIAL

Recebi as pessoas e os materiais conforme especificações contidas na(s) folha(s) _____ deste boletim de ocorrência	CARGO	DATA	HORA	UNIDADE / SETOR
				MATRÍCULA
				NOME COMPLETO (LEGÍVEL)
				ASSINATURA

PROVIDÊNCIA A SER ADOTADA PELA AUTORIDADE - TAB 25

Impressão: Parque Gráfico da PMMG/DAL/CMF

MOD: Folha de Histórico da Ocorrência



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade

Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)

POP n°
2.07.019/2025 - DOP

Estabelecido em:
27/04/2020

Atualizado em:
01/08/2025

Unidade: COPOM/DOP

Folha: 10/18



BOLETIM DE OCORRÊNCIA	Nº	FI.	/
HISTÓRICO DA OCORRÊNCIA			

HISTÓRICO DA OCORRÊNCIA

Fl. 1

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 11/18**BOLETIM DE OCORRÊNCIA | BO N°**

Fl. /

FOLHA COMPLEMENTAR - ACIDENTE DE TRÂNSITO

VEÍCULO	NR ENVLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO	MOTIVO APREENSÃO	Nº CRLV / CLA	RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	TAB 26	TAB 27				
	PLACA	MUNICÍPIO			UF	CHASSI
MARCA / MODELO		ANO FABRICAÇÃO	ESPECIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28
NOME DO PROPRIETÁRIO						
ORIGEM DA/AT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(OES) NR DO AIT						
SEGURADO OBRIGATÓRIO SEGURADO OPCIONAL REGISTRO CNH DO CONDUTOR CATEGORIA CNH RECOLHIDA DATA 1ª HAB UF						
() SIM () NÃO () SIM () NÃO						
SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO)				USO DISP SEG TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/UTRO AR) Nº DO BAFÔMETRO
□ CRESCENTE □ DECRESCENTE □ OUTROS (Discriminado no Histórico)						
DANO(S) APARENTE(S)						
VEÍCULO TRANSPORTANDO CARGA: <input type="checkbox"/> COMUM <input type="checkbox"/> PRODUTOS PERIGOSOS <input type="checkbox"/> SEM CARGA Nº DA ONU VALOR DA NOTA FISCAL:						
MERCADORIA TRANSPORTADA: Nº DA NOTA FISCAL: EXPEDIDOR:						
VEÍCULO	NR ENVLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO	MOTIVO APREENSÃO	Nº CRLV / CLA	RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	TAB 26	TAB 27				
	PLACA	MUNICÍPIO			UF	CHASSI
MARCA / MODELO		ANO FABRICAÇÃO	ESPECIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28
NOME DO PROPRIETÁRIO						
ORIGEM DA/AT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(OES) NR DO AIT						
SEGURADO OBRIGATÓRIO SEGURADO OPCIONAL REGISTRO CNH DO CONDUTOR CATEGORIA CNH RECOLHIDA DATA 1ª HAB UF						
() SIM () NÃO () SIM () NÃO						
SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO)				USO DISP SEG TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/UTRO AR) Nº DO BAFÔMETRO
□ CRESCENTE □ DECRESCENTE □ OUTROS (Discriminado no Histórico)						
DANO(S) APARENTE(S)						
VEÍCULO TRANSPORTANDO CARGA: <input type="checkbox"/> COMUM <input type="checkbox"/> PRODUTOS PERIGOSOS <input type="checkbox"/> SEM CARGA Nº DA ONU VALOR DA NOTA FISCAL:						
MERCADORIA TRANSPORTADA: Nº DA NOTA FISCAL: EXPEDIDOR:						
VEÍCULO	NR ENVLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO	MOTIVO APREENSÃO	Nº CRLV / CLA	RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	TAB 26	TAB 27				
	PLACA	MUNICÍPIO			UF	CHASSI
MARCA / MODELO		ANO FABRICAÇÃO	ESPECIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28
NOME DO PROPRIETÁRIO						
ORIGEM DA/AT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(OES) NR DO AIT						
SEGURADO OBRIGATÓRIO SEGURADO OPCIONAL REGISTRO CNH DO CONDUTOR CATEGORIA CNH RECOLHIDA DATA 1ª HAB UF						
() SIM () NÃO () SIM () NÃO						
SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO)				USO DISP SEG TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/UTRO AR) Nº DO BAFÔMETRO
□ CRESCENTE □ DECRESCENTE □ OUTROS (Discriminado no Histórico)						
DANO(S) APARENTE(S)						
VEÍCULO TRANSPORTANDO CARGA: <input type="checkbox"/> COMUM <input type="checkbox"/> PRODUTOS PERIGOSOS <input type="checkbox"/> SEM CARGA Nº DA ONU VALOR DA NOTA FISCAL:						
MERCADORIA TRANSPORTADA: Nº DA NOTA FISCAL: EXPEDIDOR:						

LEVANTAMENTO DO ACIDENTE - PARTE I

TIPO DE ACIDENTE - TAB 33	NATUREZA DO(S) MOVIMENTO(S) DO(S) VEÍCULO(S)			PONTO DE IMPACTO		SITUAÇÃO DO LOCAL		
	V_	V_	V_	V_	V_	V_	V_	
MONTA			<input type="checkbox"/> CONVERGENDO <input type="checkbox"/> CRUZANDO O FLUXO DE TRÂNSITO <input type="checkbox"/> DESLOCANDO-SE SEM O CONDUTOR <input type="checkbox"/> ENTRANDO NA VIA <input type="checkbox"/> ESTACIONADO <input type="checkbox"/> EVITANDO ANIMAL, VEÍC., OBJ. OU PEDESTRE <input type="checkbox"/> MUDANDO DE FAIXA DE TRÂNSITO <input type="checkbox"/> DIMINUINDO A MARCHA OU PARADO <input type="checkbox"/> PARTINDO DA POSIÇÃO DE ESTACIONADO <input type="checkbox"/> REALIZANDO MANOBRA DE RETORNO <input type="checkbox"/> RECUANDO (MARCHA À RÉ) <input type="checkbox"/> SAINDO DA VIA <input type="checkbox"/> SEGUINDO EM FRENTE <input type="checkbox"/> ULTRAPASSANDO			<input type="checkbox"/> FRENTE CENTRAL <input type="checkbox"/> FRENTE DIREITA <input type="checkbox"/> FRENTE ESQUERDA <input type="checkbox"/> LADO DIREITO - CENTRO <input type="checkbox"/> LADO DIREITO - FRENTE <input type="checkbox"/> LADO DIREITO - TRASEIRA <input type="checkbox"/> LADO ESQUERDO - CENTRO <input type="checkbox"/> LADO ESQUERDO - FRENTE <input type="checkbox"/> LADO ESQUERDO - TRASEIRA <input type="checkbox"/> TETO <input type="checkbox"/> TRASEIRA <input type="checkbox"/> TRASEIRA DIREITA <input type="checkbox"/> TRASEIRA ESQUERDA <input type="checkbox"/> OUTROS (Discriminado no histórico)		

MOD: Folha de Acidente Automobilístico - 1

Impressão: Parque Gráfico da PMMG/DAU/CM

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 12/18**TABELAS AUXILIARES DE OCORRÊNCIAS - TRÂNSITO****TAB 26 SITUAÇÃO DO VEÍCULO / PLACA**

- 01 . Apreendido
- 02 . Custodiado (discriminado no histórico)
- 03 . Furtado/Roubado (não recuperado)
- 04 . Recuperado
- 05 . Removido
- 06 . Retido
- 07 . Veículo a ser localizado/abordado
- 08 . Veículo/placa informado por terceiros
- 09 . Veículo liberado
- 10 . Veículo Restituído
- 99 . Outras (discriminado no histórico)

TAB 27 MOTIVO DA APREENSÃO VEICULAR

- 01 . Por adulteração/clonagem de placa
- 02 . Por crime de trânsito
- 03 . Por crime relacionado a narcóticos
- 04 . Por decisão/mandado/ordem judicial
- 05 . Por infração de trânsito
- 06 . Crime diverso ao trânsito/subst. entorpecentes

TAB 28 TIPO DE VEÍCULO

- 02 . Automóvel
- 04 . Bicicleta
- 05 . Bonde
- 06 . Camioneta
- 07 . Caminhonete
- 08 . Caminhão
- 09 . Carro de mão
- 10 . Carrinha
- 11 . Cavalo mecânico
- 12 . Charrete
- 13 . Ciclomotor
- 14 . Composição férrea (trem, metrô)
- 15 . Experiência (veículo não convencional)
- 16 . Fabricante
- 17 . Microônibus
- 18 . Motocicleta
- 19 . Motoneta
- 20 . Ônibus
- 21 . Quadriciclo
- 22 . Reboque
- 23 . Semi-reboque
- 24 . Side-car
- 25 . Trator de esteiras
- 26 . Trator misto
- 27 . Trator de rodas
- 28 . Triciclo
- 29 . Utilitário
- 99 . Outros tipos de veículo (discriminado no histórico)

TAB 29 ESPÉCIE

- 01 . Carga
- 02 . Coleção
- 03 . De competição
- 04 . De tração
- 05 . Especial
- 06 . Misto
- 07 . Passageiro

TAB 30 CATEGORIA

- 01 . Aluguel
- 02 . Aprendizagem
- 03 . Oficial
- 04 . Particular
- 05 . Representação diplomática, de repartições consulares de carreira ou organismos internacionais.
- 06 . Experiência - para mecânica (manutenção)
- 07 . Fabricante

TAB 31 DISPOSITIVO DE SEGURANÇA

- 01 . Bolsa de ar (air bag)
- 02 . Cadeira para bebê/criança
- 03 . Capacete com protetor visual
- 04 . Capacete sem protetor visual
- 05 . Cinto de segurança
- 99 . Outros dispositivos de segurança (discriminado no histórico)

TAB 32 TACÓGRAFO

- 01 . Existente
- 02 . Existente e inoperante (defeito/disco sem recar)
- 03 . Inexistente
- 98 . Ignorado
- 99 . Outros (discriminado no histórico)

TAB 33 TIPO DE ACIDENTE

- 01 . Abalroamento
- 02 . Atropelamento de animal
- 03 . Atropelamento de pessoa
- 04 . Capotamento
- 05 . Choque
- 06 . Colisão de veículo frontal
- 07 . Colisão de veículo na traseira
- 08 . Incêndio em veículo
- 09 . Queda de pessoa de veículo
- 10 . Queda de veículo
- 11 . Queda/vazamento de carga de veículo
- 12 . Saída de pista
- 13 . Soterramento de veículo
- 14 . Submersão de veículo
- 15 . Tombamento
- 99 . Outros tipos de acidente (discriminado no histórico)

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Folha:** 13/18

BOLETIM DE OCORRÊNCIA BO N° FOLHA COMPLEMENTAR - ACIDENTE DE TRÂNSITO LEVANTAMENTO DO ACIDENTE - PARTE II			
VIA <input type="checkbox"/> Pista Simples <input type="checkbox"/> Pista Múltipla <input type="checkbox"/> Pista Dupla NÚMERO DE FAIXAS DE TRÂNSITO <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 ou mais LARGURA DA PISTA <input type="checkbox"/> Estreita (Menor que 7,0 m) <input type="checkbox"/> Larga (acima de 7,0 m) TRAÇADO DA PISTA <input type="checkbox"/> Reta <input type="checkbox"/> Curva <input type="checkbox"/> Sinuosa RELEVO DA PISTA <input type="checkbox"/> Plano <input type="checkbox"/> Inclinado <input type="checkbox"/> Depressão <input type="checkbox"/> Lombada <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) CONDIÇÕES DA PISTA <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Sulcos Horizontais <input type="checkbox"/> Rachadura <input type="checkbox"/> Ondulada <input type="checkbox"/> Buracos <input type="checkbox"/> Material / Objeto na pista <input type="checkbox"/> Outras (Discriminado no histórico) SEPARAÇÃO FÍSICA <input type="checkbox"/> Anti-ofuscante <input type="checkbox"/> Canteiro <input type="checkbox"/> Barreira / Mureta / Defensa <input type="checkbox"/> Marcas viárias <input type="checkbox"/> Não há separação física	PAVIMENTO <input type="checkbox"/> Asfalto <input type="checkbox"/> Calçamento <input type="checkbox"/> Cascalho (mineral) <input type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> Terra <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) ACOSTAMENTO <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não há acostamento CALÇADA <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não há calçada CARACTERÍSTICAS DA VIA <input type="checkbox"/> Cruzamento <input type="checkbox"/> Desvio / Variante <input type="checkbox"/> Entroncamento <input type="checkbox"/> Passagem de nível <input type="checkbox"/> Rotatória <input type="checkbox"/> Trevo <input type="checkbox"/> Outras OBRAS NA PISTA <input type="checkbox"/> Sinalizada <input type="checkbox"/> Mal sinalizada <input type="checkbox"/> Não sinalizada <input type="checkbox"/> Não há obras TEMPO <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Chuvisco <input type="checkbox"/> Nebulina / nevoeiro <input type="checkbox"/> Nublado <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico)	OBRA DE ARTE <input type="checkbox"/> Passarela <input type="checkbox"/> Ponte <input type="checkbox"/> Túnel <input type="checkbox"/> Viaduto <input type="checkbox"/> Não há obra de arte <input type="checkbox"/> Outras (Discriminado no histórico) SINALIZAÇÃO EXISTENTE <input type="checkbox"/> Buraco na pista <input type="checkbox"/> Curva sinuosa <input type="checkbox"/> Entrada / saída de veículo <input type="checkbox"/> Estacionamento proibido <input type="checkbox"/> Fiscalização eletrônica <input type="checkbox"/> Parada de ônibus <input type="checkbox"/> Parada obrigatória (PARE) <input type="checkbox"/> Pista escorregadia <input type="checkbox"/> Proibido parar ou estacionar <input type="checkbox"/> Sentido obrigatório <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) SUPERFÍCIE DA PISTA <input type="checkbox"/> Oleosa <input type="checkbox"/> Molhada <input type="checkbox"/> Seca <input type="checkbox"/> Enlameada <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) MÃO DE DIREÇÃO DA VIA <input type="checkbox"/> Única <input type="checkbox"/> Dupla LUMINOSIDADE <input type="checkbox"/> Dia <input type="checkbox"/> Entardecer <input type="checkbox"/> Noite sem iluminação <input type="checkbox"/> Amanhecer <input type="checkbox"/> Noite com iluminação artificial SINALIZAÇÃO VERTICAL <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Em más condições <input type="checkbox"/> Não Há	SINALIZAÇÃO HORIZONTAL <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Em más condições <input type="checkbox"/> Não Há CONTROLE DE TRÁFEGO <input type="checkbox"/> Agente de trânsito <input type="checkbox"/> Dê a preferência <input type="checkbox"/> Parada obrigatória <input type="checkbox"/> Semáforo <input type="checkbox"/> Sentido / conversão proibida <input type="checkbox"/> Sentido Obrigatório <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) RESTRIÇÃO DE VISIBILIDADE <input type="checkbox"/> Árvore <input type="checkbox"/> Cartaz <input type="checkbox"/> Fumaça / Nebulina / Poeira <input type="checkbox"/> Ofuscamento - Chuva / Farol <input type="checkbox"/> Veículo estacionado <input type="checkbox"/> Não há (Discriminado no histórico) MARCAS LONGITUDINAIS (VIÁRIAS) <input type="checkbox"/> Outros (Discriminado no histórico) <input type="checkbox"/> Faixa contínua <input type="checkbox"/> Faixa Intermittente <input type="checkbox"/> Não há
<small>DANOS AO PATRIMÔNIO: <input type="checkbox"/> PRIVADO <input type="checkbox"/> PÚBLICO <input type="checkbox"/> FEDERAL <input type="checkbox"/> ESTADUAL <input type="checkbox"/> MUNICIPAL</small>			
<small>PERÍCIA TÉCNICA: COMPARECEU <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO</small>			
<small>PERF. VTR: _____ NOME DO PERITO: _____ MATRÍCULA: _____</small>			
<small>IMPRIMIDO: Folha de Acidente Automobilístico - 2</small>			

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)			
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 14/18

		BOLETIM DE OCORRÊNCIA BO Nº			FI. /				
		FOLHA COMPLEMENTAR - POLICIAMENTO DE MEIO AMBIENTE							
NOME DO LOCAL					BACIA HIDROGRÁFICA - TAB 34				
AUTUAÇÕES / PROCEDIMENTOS									
ENVOLV	NOME COMPLETO			COD. ATUAÇÃO - TAB 1					
	AUTO DE INFRAÇÃO - AI		Nº DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI	Nº DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD	Nº DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TDS				
	Nº AI: Valor R\$:	Nº DA NOTIFICAÇÃO - NOT	PARA DATA DE:	HORÁRIO	LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO				
FORMULARIOS UTILIZADOS () IBAMA SEMAD - <input type="checkbox"/> IEF <input type="checkbox"/> IGAM <input type="checkbox"/> FEAM <input type="checkbox"/> Outros (Especificar):									
ENVOLV	NOME COMPLETO			COD. ATUAÇÃO - TAB 1					
	AUTO DE INFRAÇÃO - AI		Nº DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI	Nº DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD	Nº DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TDS				
	Nº AI: Valor R\$:	Nº DA NOTIFICAÇÃO - NOT	PARA DATA DE:	HORÁRIO	LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO				
FORMULARIOS UTILIZADOS () IBAMA SEMAD - <input type="checkbox"/> IEF <input type="checkbox"/> IGAM <input type="checkbox"/> FEAM <input type="checkbox"/> Outros (Especificar):									
ENVOLV	NOME COMPLETO			COD. ATUAÇÃO - TAB 1					
	AUTO DE INFRAÇÃO - AI		Nº DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI	Nº DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD	Nº DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TDS				
	Nº AI: Valor R\$:	Nº DA NOTIFICAÇÃO - NOT	PARA DATA DE:	HORÁRIO	LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO				
FORMULARIOS UTILIZADOS () IBAMA SEMAD - <input type="checkbox"/> IEF <input type="checkbox"/> IGAM <input type="checkbox"/> FEAM <input type="checkbox"/> Outros (Especificar):									
ANIMAIS / PEIXES									
ENVOLV. NR	ORIGEM TAB 35	SITUAÇÃO TAB 19	QUANTIDADE	UPV / QDT TAB 20	TIPO DE ANIMAL / PEIXE TAB 37	AMEACADO EXTINÇÃO	VIVO	DEST. FINAL TAB 38	OBSERVAÇÕES
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
					<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
MATERIAIS / PRODUTOS						OBSERVAÇÕES			
ENVOLV. NR	MATERIAL TAB 36	SITUAÇÃO TAB 19	QUANTIDADE	UPV / QDT TAB 20	DEST. FINAL TAB 38				
DOCUMENTOS APREENDIDOS / RECOLHIDOS						OBSERVAÇÕES			
ENVOLV. NR	DOCUMENTO TAB 39	MOTIVO TAB 40	SÉRIE / IDENTIFICAÇÃO			SITUAÇÃO TAB 19	DEST. FINAL TAB 38	OBSERVAÇÕES	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES									
A AÇÃO DESENVOLVIDA FOI: () PREVENTIVA () REPRESSIVA ESPECIFICAR:									



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade

Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)

**POP nº
2.07.019/2025 - DOP**

Estabelecido em:
27/04/2020

Atualizado em:
01/08/2025

Unidade:
COPOM/DOP

Folha: 15/18

TABELAS AUXILIARES DE OCORRÊNCIAS DE MEIO AMBIENTE

TAB 19 SITUAÇÃO

- 01 Aprendido
- 02 Custodiado para terceiros
- 03 Doado a instituição filantrópica
- 04 Extraviado
- 05 Furtado/roubado (não recuperado)
- 06 Recolhido
- 07 Recuperado
- 99 Outros (discriminado no histórico)

TAB 20 PESOS E MEDIDAS

- Unidades Lineares**
 - 1.1 Milímetro
 - 1.2 Centímetro
 - 1.3 Metro
 - 1.4 Quilômetro
- Unidades de superfície**
 - 2.1 Metro quadrado
 - 2.2 Are
 - 2.3 Hectare
 - 2.4 Quilômetro quadrado
- Unidades de volume**
 - 3.1 Metro cúbico
 - 3.2 Litro
 - 3.3 Estêrio
 - 3.4 Metro cáravos
- Unidades de massa**
 - 4.1 Quilate
 - 4.2 Miligrama
 - 4.3 Grama
 - 4.4 Quilograma
 - 4.5 Tonelada
 - 4.6 Arroba
- Unidades quantitativas**
 - 5.1 Unidade
 - 5.2 Dúzia
 - 5.3 Cento
 - 5.4 Milheiro

TAB 34 BACIA HIDROGRÁFICA

- 01.00 . Rio São Francisco
- 02.00 . Rio Grande
- 03.00 . Rio Paraíba do Sul
- 04.00 . Rio Doce
- 05.00 . Rio Jequitinhonha
- 06.00 . Rio Paranaíba
- 07.00 . Rio Mucuri
- 08.00 . Rio Pardo
- 09.00 . Rio Buranhém
- 10.00 . Rio Jucuruçu
- 11.00 . Rio Itanhém
- 12.00 . Rio São Mateus
- 13.00 . Rio Piracibaba/Jaguarí
- 14.00 . Rio Tapemirim
- 15.00 . Rio Itabapoana

TAB 35 ORIGEM DOS ANIMAIS

- 01 . Doméstico
- 02 . Fauna aquática
- 03 . Fauna exótica
- 04 . Fauna silvestre

TAB 36 TIPO DE MATERIAL

- 01 . Achas
- 02 . Areia
- 03 . Armadilhas
- 04 . Armas brancas
- 05 . Armas de fogo
- 06 . Baleias
- 07 . Bombas de sucção
- 08 . Canhões/molinetes
- 09 . Carne de animal
- 10 . Cartuchos
- 11 . Carvão
- 12 . Chumbo
- 13 . Cinturões
- 14 . Covos
- 15 . Dragas/balsas
- 16 . Embarcação aquática
- 17 . Equipamentos de mergulho
- 18 . Espinhéis
- 19 . Espóleta
- 20 . Explosivos
- 21 . Gaiolas
- 22 . Jequi
- 23 . Lenha
- 24 . Madeira
- 25 . Maquinários
- 26 . Motosserra
- 27 . Mourões
- 28 . Palmito
- 29 . Peles/couros
- 30 . Peneiras
- 31 . Pescado
- 32 . Pios/águitos
- 33 . Pólvora
- 34 . Plantas
- 35 . Postes
- 36 . Redes
- 37 . Tarrafas
- 99 . Outros tipos de materiais (discriminado no histórico)

TAB 37 TIPO DE ANIMAL

- 01 . Anfíbios
- 02 . Aves
- 03 . Mamíferos
- 04 . Peixes
- 05 . Répteis
- 06 . Invertebrados
- 07 . Insetos
- 99 . Outros tipos de animais (discriminado no histórico)

TAB 38 DESTINO / ÓRGÃOS DESTINATÁRIOS

- 01 . Autuado como Depósito - AD
- 02 . Comandante de Unidade PMMG - CMT
- 03 . Delegacia de Polícia da circunscrição - DP
- 04 . Delegacia Especializada em Qualidade de Vida - DEPOVE
- 05 . Departamento Nacional de Produção Mineral - DNPM
- 06 . Doado para Instituição Filantrópica - IF
- 07 . Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural de MG - EMATER
- 08 . Fundação Estadual de Meio Ambiente - FEAM
- 09 . Grupo Coordenador de Fiscalização Ambiental Integrada - GCFAI
- 10 . Instituto Brasileiro de Meio Ambiente - IBAMA
- 11 . Instituto Estadual de Floresta - IEF
- 12 . Instituto Mineiro de Gestão das Águas - IGAM
- 13 . Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN
- 14 . Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico - IEPHA
- 15 . Ministério Público - MP
- 16 . Polícia Federal - PF
- 17 . Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMAD
- 18 . Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SMMA
- 19 . Soltura - Solt
- 20 . Terciário como depósito - TD
- 21 . Jardim Zoológico - ZOO
- 22 . Técnico legalmente habilitado - TLH
- 99 . Outros Órgãos - XX (discriminado no Histórico)

TAB 39 TIPO DE DOCUMENTOS APREENDIDOS

- 01 . Autorização para Desmate - AD
- 02 . Alvará de Pesquisa - AP
- 03 . Autorização para Queimada Controlada - AQC
- 04 . Autorização para Transporte de Produtos Florestais - ATPF
- 05 . Carteira de Pesca - CP
- 06 . Certificado de Registro - CR
- 07 . Certificado de Transação de Passeriformes - CTP
- 08 . Guia de Controle Ambiental - GCA
- 09 . Guia de Controle de Consumo - GCC
- 10 . Guia de Controle de Origem - GCO
- 11 . Licença Ambiental - LA
- 12 . Licença de Porte e Uso de Motosserra - LPUM
- 13 . Nota Fiscal de Produtor - NFP

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)	POP nº 2.07.019/2025 - DOP
	Estabelecido em: 27/04/2020	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 16/18

		BOLETIM DE OCORRÊNCIA BO Nº		Fl. /		
		TERMO DE VISTORIA DE VEÍCULO				
NR ENVOLVIDO	PLACA	CHASSIS	RENAVAM	ODÔMETRO		
ITENS DO VEÍCULO		SIM	NÃO	ITENS DO VEÍCULO	SIM	NÃO
Pára-choque dianteiro				Espeelho retrovisor interno		
Pára-choque traseiro				Cintos de segurança		
Pneus dianteiros				Tapetes		
Pneus traseiros				Bagageiro		
Estepe (Pneu sobressalente)				Alto-falantes		
Calotas				Bateria		
Faróis Especiais (milha)				Buzina		
Lanternas				Extintor de incêndio		
Limpaadores de pára-brisa				Triângulo		
Caixas				Chaves de roda / ferramentas		
Pára-brisa dianteiro				Macaco		
Vidros portas/janelas				Console		
Faróis dianteiros				() Rádio () Toca-fitas () Rádio/Toca-fitas		
Fechaduras (inclusive p. malas)				() Rádio/Toca-CD () Disqueteira		
Bancos				() DVD () TV		
Volante				Outros		
Observações						
<input type="checkbox"/> Indicador de Combustível () Cheio () 3/4 () 1/2 () Vazio () Ignorado						
Danos aparentes do veículo:						
Assinatura do condutor / responsável pelo veículo						
RECIBO						
Recebi o veículo nas condições acima citadas:	DATA	HORA			MATRÍCULA / RG	
	NOME COMPLETO (LEGÍVEL)					
	UNIDADE POLICIAL				ASSINATURA	
Observação: 1º Via - Anexo ao Boletim de Ocorrência; 2º Via - Anexo a Segunda via do Boletim de Ocorrência; 3º Via - Responsável pelo veículo apreendido/removido						

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**Folha:** 17/18**BOLETIM DE OCORRÊNCIA N°****DESPACHO DE AUTORIDADE POLICIAL (Se necessário, utilizar o verso)**

UNIDADE POLICIAL	DATA DO DESPACHO	
NOME (Completo legível)	CARGO	MASP
PARA: (Nome e Unidade Policial, se for o caso)		

ASSINATURA/CARIMBO

PMMG**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****Macroprocesso:** Coordenação, Controle e Qualidade**Nome do procedimento:** Registro de ocorrência em caso de inoperância do módulo REDS do Sistema Integrado de Defesa Social (SISP)**Estabelecido em:**
27/04/2020**Atualizado em:**
01/08/2025**Unidade:**
COPOM/DOP**POP nº
2.07.019/2025 - DOP****Folha:** 18/18

PMMG - BOLETIM DE OCORRÊNCIA									
1	Nº	2 OPM	3 DATA	4 NAT	5 VP	6 S/SETOR	7 H/TRANS	8 H/INÍCIO	9 H/TERM
10 LOCAL DA OCORRÊNCIA									
END.		BAIRRO		MUNICÍPIO					
11 PESSOAS ANOTADAS									
11	NOME _____			IDADE: _____			FONE: _____		
END.				Nº	BAIRRO:				
12	NOME _____			IDADE: _____			FONE: _____		
END.				Nº	BAIRRO:				
13	NOME _____			IDADE: _____			FONE: _____		
END.				Nº	BAIRRO:				
14 DESTINATÁRIO									
15 Sr(a) HISTÓRICO RESUMIDO DO FATO									
<hr/>									
16 NOME LEGÍVEL		DADOS DO RELATOR DA OCORRÊNCIA							
		17 POSTO.GRAD.	NR	OPM/Cia/Pol/PM		RÚBRICA			
		18	19	20					
17 RECIBO DA AUTORIDADE A QUE SE DESTINA OU SEU REPRESENTANTE									
21 NOME LEGÍVEL		22 MASP	23 CARGO	24		RÚBRICA			

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	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 2.07.020/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 1/4

1. EMENTA

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:

PMMG	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 2.07.020/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 2/4

2.2.1 Nos casos de **evasão**¹ de paciente de Unidade Hospitalar, **quando o solicitante for funcionário do próprio estabelecimento**, nas situações de alta a pedido, desistência de prosseguir com o tratamento, recusa de atendimento ou ausência de assinatura no termo de responsabilidade, deve-se orientar que NÃO será criada chamada para envio de recurso. Nessas situações, o funcionário deve registrar as informações no prontuário médico e no livro de plantão. A mesma conduta deve ser adotada quando o paciente ainda não estiver sob responsabilidade direta do hospital (por exemplo, em triagem, sala de espera, etc.). Ressalta-se que, mesmo em casos de risco iminente de morte, pacientes capazes e orientados mantêm o direito de recusar atendimento.

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”. Vale ressaltar que para o registro da natureza COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA (U 40.000) o paciente deve estar em **tratamento hospitalar**³.

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.

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 hospitalar, sem confirmação do destino.

³ Tratamento hospitalar é o conjunto de cuidados médicos realizados dentro de hospitais, indicado para casos que exigem monitoramento constante ou intervenções especializadas. Inclui internações, cirurgias, UTI, medicamentos intravenosos e exames complexos. Também abrange reabilitação. Triagem antes do atendimento médico não é tratamento hospitalar.

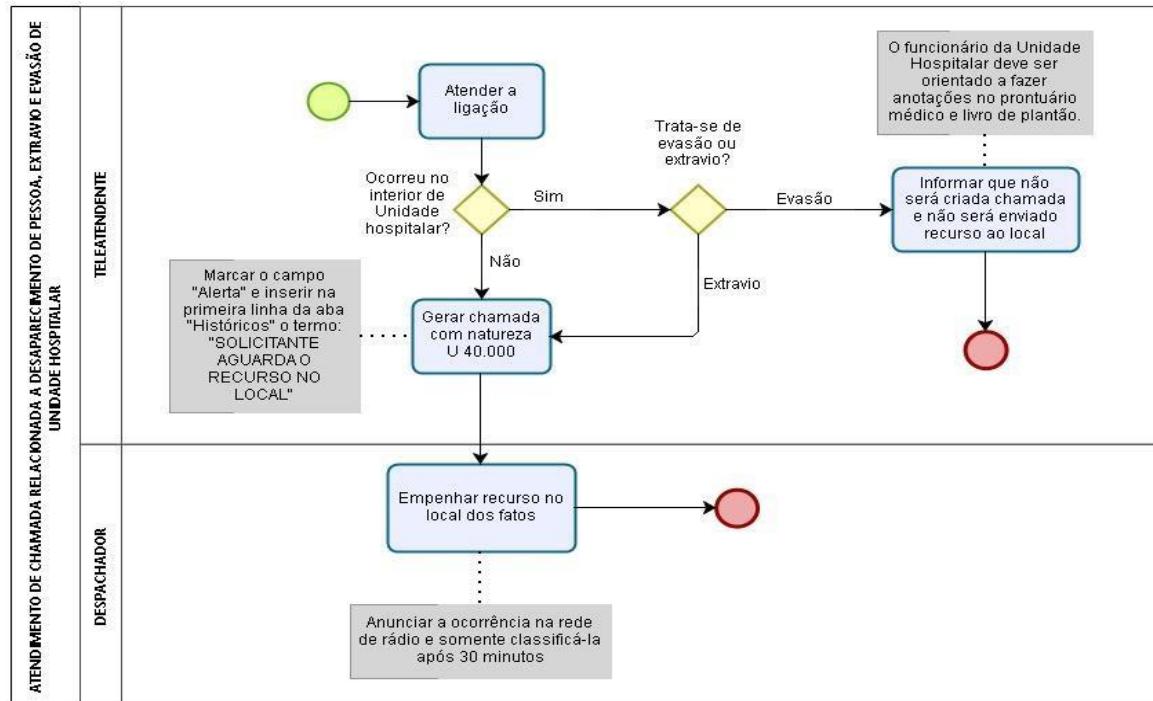
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar Estabelecido em: 19/05/2014 Atualizado em: 04/08/2025 Unidade: COPOM/DOP	POP nº 2.07.020/2025 - DOP Folha: 3/4
---	--	--

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.

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.
- 3.3** Em casos de dúvidas relativas ao registro de ocorrência na Delegacia Virtual, orientar o solicitante a ligar no tridígito 197 da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMGS).

4. FLUXOGRAMA



PMMG	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 2.07.020/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP Folha: 4/4

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).
- 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).

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.021/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada com atuação integrada entre PMMG e CBMMG			
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 1/5

1 EMENTA

1.1 Este documento tem por objetivo estabelecer o Procedimento Operacional Padrão (POP) para teleatendentes, despachadores, supervisores e coordenadores dos centros / salas de operações da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) e do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), visando otimizar o fluxo para que as ocorrências típicas de cada Instituição sejam, preferencialmente, registradas diretamente pelo respectivo tridígito (190 / 193).

1.2 Este POP também tem como finalidade padronizar e otimizar os procedimentos a serem observados nas solicitações de apoio entre a PMMG e o CBMMG.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIA DE AÇÕES

2.1 Procedimentos a serem adotados pelos Teleatendentes

2.1.1 Realizar o atendimento telefônico (tridígito 190 ou 193), conforme os procedimentos operacionais específicos de cada Instituição.

2.1.2 As ligações típicas de uma Instituição, quando recebidas pela outra, devem ser imediatamente transferidas para o tridígito correspondente (190 ou 193), para avaliação, triagem e criação da chamada no módulo de Controle de Atendimento e Despacho (CAD). O Teleatendente deve informar ao solicitante sobre a transferência e orientar que, caso a ligação caia, deve ligar novamente para o tridígito da Instituição competente.

2.1.2.1 Caso não ocorra o atendimento durante a tentativa de transferência da ligação, o Teleatendente deve informar ao solicitante que não foi possível realizar a transferência, e que o solicitante deve efetuar uma nova ligação para o tridígito da Instituição responsável.

2.1.2.3 Nas localidades onde as Salas de Operações da PMMG e CBMMG não compartilham a mesma sede e não for possível transferir ligações, o teleatendente deve orientar o solicitante a ligar diretamente para o tridígito da Instituição correspondente.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador

2.2.1 Na hipótese de guarnição de radiopatrulhamento policial-militar ou bombeiro-militar deparar-se, durante patrulhamento, com ocorrência típica da outra Instituição, deverá o despachador, assim que receber comunicação do fato:

2.2.1.1 Gerar chamada com a respectiva natureza;

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.021/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada com atuação integrada entre PMMG e CBMMG			
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 2/5

- 2.2.1.2** Proceder imediatamente ao “encaminhamento da demanda operacional”¹, via CAD.
- 2.2.1.3** Comunicar à Coordenação e Supervisor do Despacho de Patrulhas, via “encaminhamento da demanda operacional” no CAD ou através de ligação telefônica, especialmente nas ocorrências complexas que demandem atuação integrada.
- 2.2.2** Nos casos em que seja necessário o apoio de Serviços de Policiamento de Missões Especiais, Especializados ou de Policiamento Aéreo da PMMG, dividir a chamada com a cabine responsável pelo acionamento da respectiva Unidade.
- 2.2.3** Manter o histórico da chamada atualizado com todas as informações importantes, para o respaldo jurídico e continuidade do atendimento.
- 2.2.4** Classificar a chamada no Sistema CAD com a natureza W 10.000 (Dispensado por duplicidade de empenho com outros órgãos), após esta ser repassada à Instituição competente para realizar o atendimento.
- 2.2.5** As chamadas prioritárias do CBMMG somente aparecerão na tela do Despachador da PMMG nos seguintes casos:
- a) criadas de iniciativa quando o policial militar se deparar com uma ocorrência típica de CBMMG;
 - b) criadas pelo Teleatendente da PMMG por equívoco, por falta de atendimento no tridígito 193, ou via Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), nos casos de “Encaminhamento da demanda operacional”.
- 2.2.5.1** Nesses casos, compartilhar a chamada via CAD para o CBMMG, duplicando o “Encaminhamento da demanda operacional” ao CICC para ciência da Coordenação da PMMG. Deverão ser repassados os seguintes dados essenciais: natureza da chamada, endereço, referência, número de vítimas e demais informações pertinentes.

2.3 Procedimento para encaminhamento da demanda operacional entre as Instituições

2.3.1 Quando, durante o atendimento de ocorrência ou deslocamento, seja verificada a necessidade de apoio da outra Instituição para adoção de ações de sua competência, o Despachador, ao receber a informação, deve registrar o “encaminhamento da demanda operacional” no sistema CAD, contendo:

- a)** Tipo de apoio solicitado.

¹ “Encaminhamento da demanda operacional” refere-se a um comando específico do sistema CAD, utilizado para acionar a outra Instituição, que poderá assumir o atendimento da ocorrência, quando esta for de sua competência, ou prestar apoio operacional conforme a necessidade. Este comando é feito através da aba “Solicitação de Apoio” visualizado no menu da referida chamada.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.021/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada com atuação integrada entre PMMG e CBMMG	
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025
	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 3/5

- b)** Justificativa da necessidade;
- c)** Endereço completo e ponto de referência;
- d)** Meio de contato;
- e)** Descrição sucinta da situação;
- f)** Telefone do solicitante que está no local do fato para contato.

2.3.2 Após o registro, o sistema notificará o Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) ou Centro de Operações de Bombeiros (COBOM) para análise e despacho do recurso adequado.

2.3.3 O apoio será prestado conforme disponibilidade de meios e avaliação da gravidade, sendo priorizado em situações de evidente comprometimento da segurança da equipe ou da população presente. Nestes casos, a solicitação realizada via CAD deve ser imediatamente acompanhada de contato telefônico direto entre os Coordenadores das Instituições.

2.4 Interlocução entre PMMG e CBMMG

2.4.1 O contato entre as coordenações do COPOM, COBOM e Salas de Operações deve ocorrer de forma direta, contínua e respeitosa, por meio de canal telefônico prioritário, via rádio ou presencialmente, sempre que necessário.

2.4.2 A troca de informações operacionais entre os despachadores e coordenadores das duas Instituições deve ser imediata e clara, com atualização recíproca das situações de risco, da movimentação de recursos e das ações tomadas, especialmente em ocorrências complexas, de grande vulto ou com potencial de crise.

2.4.3 As duas Instituições devem manter histórico das tratativas realizadas em cada chamada integrada, tanto no sistema CAD quanto, se necessário, por meio de relatório técnico, garantindo transparência e rastreabilidade das decisões.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Nos municípios que não dispõem do serviço do CBMMG, a PMMG, ao ser acionada ou se deparar com ocorrências típicas de Corpo de Bombeiros, deverá, caso necessário, adotar as providências de acordo com as atribuições típicas de polícia, acionando imediatamente o CBMMG para a adoção dos procedimentos próprios da Instituição.

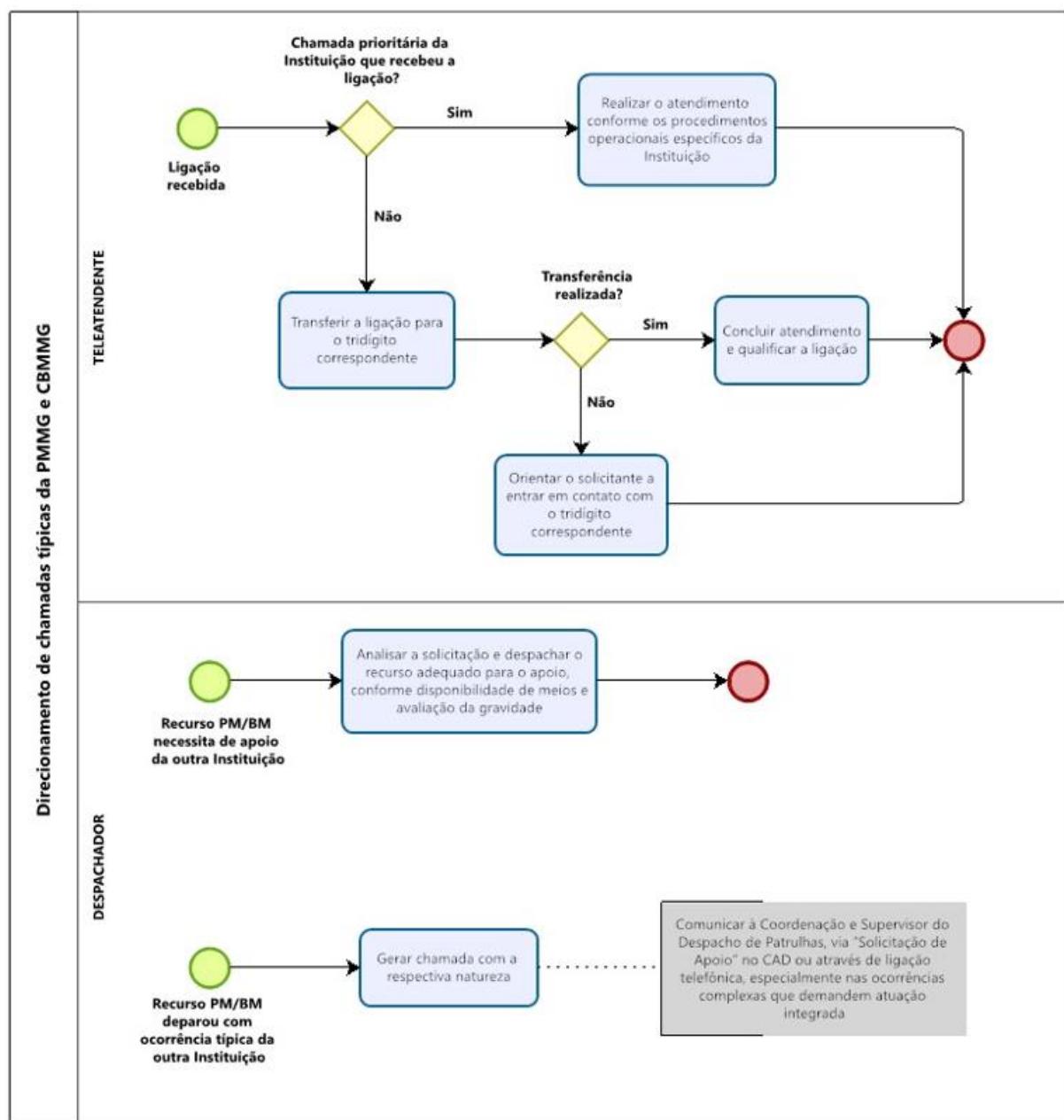
3.2 Manter permanente comunicação e alinhamento entre os órgãos envolvidos, garantindo que todos estejam cientes das ações adotadas, com foco no desfecho adequado da

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.021/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada com atuação integrada entre PMMG e CBMMG	
	Estabelecido em: 04/08/2025 Atualizado em: 04/08/2025 Unidade: COPOM/DOP	Folha: 4/5

ocorrência e priorizando, sempre, a atuação de cada Instituição nas naturezas que lhe são típicas.

3.3 No atendimento de ocorrências com atuação conjunta, cada Instituição deve coordenar as ações de sua competência, e, nas atividades de competência concorrente, a coordenação deve ser realizada em conjunto, visando sempre o melhor atendimento à população.

4 FLUXOGRAMA



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP nº 2.07.021/2025 - DOP		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada com atuação integrada entre PMMG e CBMMG			
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP	Folha: 5/5

5 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Minas Gerais. Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD), de 18 out. 2010, Belo Horizonte.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Minas Gerais. Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD), de 28 mar. 2011, Belo Horizonte.

MINAS GERAIS. Regimento Interno do Centro Integrado de Comunicações Operacionais – CICOp, de 1º dez. 2014, Belo Horizonte.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Defesa Social. Diretriz Integrada de Ações e Operações – DIAO. SIDS, 2005.

(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		POP nº 2.07.022/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a roubo ou furto de veículo	
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
			Folha: 1/3

1. EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão tem como finalidade padronizar a utilização do sistema SILOC - AML por teleatendentes e despachadores nos âmbitos dos Centros de Operações de teleadendimento e Despacho em toda Minas Gerais, visando maior precisão na localização geográfica de solicitantes durante atendimentos pelo tridígito de emergência 190.

A ferramenta, desenvolvida em conjunto com as Forças de Segurança em parceria com o SEJUSP, é uma solução tecnológica paliativa até que sua integração plena com o CAD esteja concluída. Ela permite, por meio da inserção do número de telefone do solicitante, a exibição do endereço e localização aproximada no mapa em tempo real.

2. PROCEDIMENTOS BÁSICOS OU SEQUÊNCIAS DE AÇÕES

O Sistema SILOC deve ser utilizado durante o atendimento de ligações recebidas via 190 nas seguintes situações:

2.1 Situações que justificam o uso do SILOC:

- a) Quando o solicitante não souber ou não puder informar o endereço do fato;
- b) Quando o endereço informado não constar no sistema CAD;
- c) Em casos de suspeita de trote.

2.2 Procedimentos a serem adotados pelo Teleatendente:

2.2.1 Atender a ligação conforme o procedimento operacional específico.

2.2.2 O teleatendente deverá anotar o número de telefone do solicitante, com DDD, no campo apropriado da interface do sistema SILOC - AML e proceder a pesquisa, nos casos previstos para usar o sistema, conforme item 2.

2.2.3 Confirmar com o solicitante se o local de onde ele está ligando, corresponde com o local que necessita atendimento pelas forças de segurança.

2.2.4 Prosseguir com o atendimento e criação da chamada no CAD, conforme procedimento operacional específico.

2.2.5 Nas chamadas criadas com base exclusivamente no endereço obtido através do sistema SILOC - AML, inserir na aba “Históricos” a frase: “Endereço cadastrado conforme informações do sistema SILOC - AML”.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a roubo ou furto de veículo		
	Estabelecido em: 04/08/2025	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: COPOM/DOP
		Folha: 2/3	

2.3 Procedimentos a serem adotados pelo Despachador:

- 2.3.1 Empenhar recurso nas chamadas ativas, conforme procedimento operacional específico.
- 2.3.2 Quando o recurso informar dificuldade para localização do endereço, anotar o número de telefone do solicitante, com DDD, no campo apropriado da interface do sistema SILOC - AML e proceder a pesquisa.
- 2.3.3 Orientar o recurso empenhado na chamada, conforme a localização atualizada fornecida pelo sistema SILOC - AML.

Nas chamadas de trote, acompanhar a movimentação do suspeito, alimentando a viatura com as informações atualizadas, visando a prisão em flagrante do autor.

Quando o atendimento for em área rural ou outro local que não tenha endereço cadastrado, utilizar as coordenadas geográficas, fornecidas pelo Sistema para orientar as guarnições.

3. ATIVIDADES CRÍTICAS

- 3.1 Utilizar o sistema SILOC - AML para confirmar o endereço fornecido pelo solicitante, em caso de dúvida.
- 3.2 Jamais substituir o endereço informado pelo solicitante pela localização obtida através do sistema SILOC - AML, utilizando-a apenas como elemento auxiliar.
- 3.3 Utilizar a localização visualizada no mapa do sistema SILOC - AML para otimizar o deslocamento dos recursos empenhados nas chamadas de emergência.
- 3.4 Manter informações atualizadas sobre a utilização do sistema SILOC - AML na aba “Históricos” da chamada, de forma padronizada e objetiva.
- 3.5 A utilização do sistema SILOC - AML é restrita às chamadas ativas do CAD, vedada sua utilização para fins pessoais.
- 3.6 Acessar o sistema SILOC - AML somente por dispositivos institucionais autorizados.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL / TECNOLÓGICA

- Projeto piloto da SEJUSP para rastreabilidade e georreferenciamento emergencial.
- Diretrizes de modernização do atendimento emergencial integrando tecnologias de localização com os COPOMs.
- Apoio técnico: Diretoria de Operações da PMMG e Seção Técnica da SEJUSP.

PMMG

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade
Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a roubo ou furto de veículo

POP nº
2.07.022/2025 - DOP

Estabelecido em:
 04/08/2025

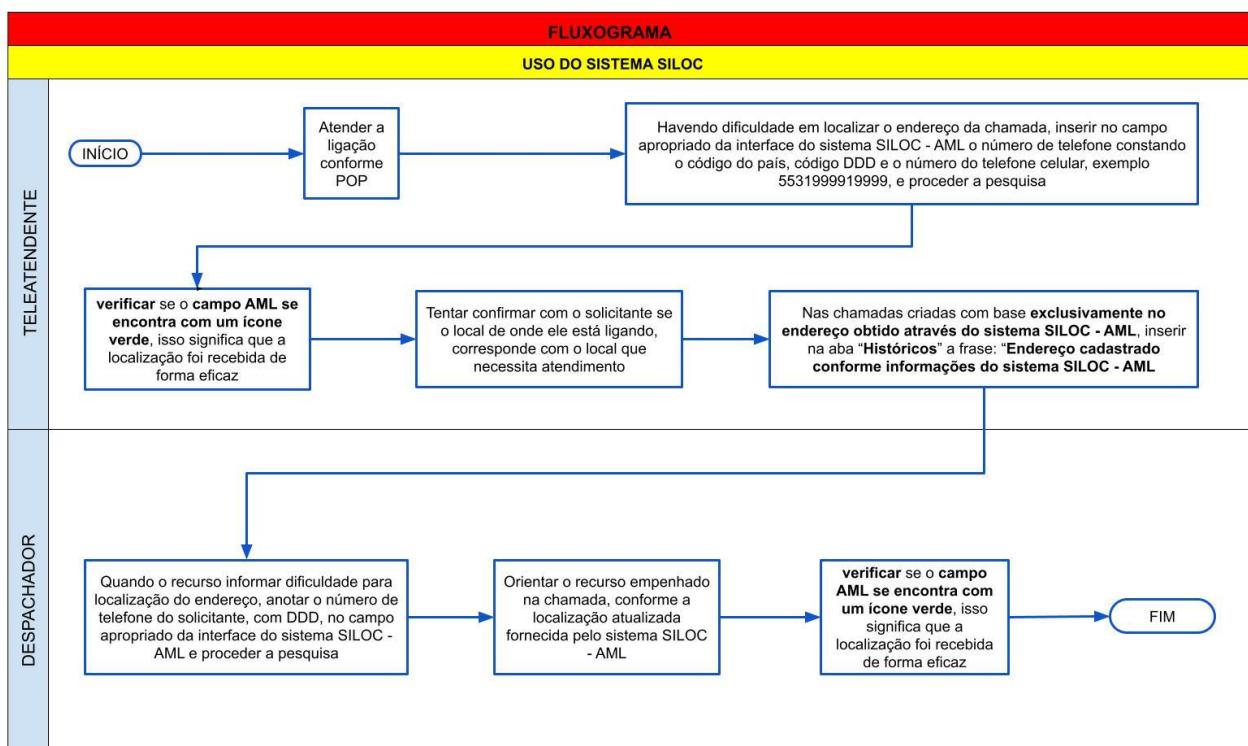
Atualizado em:
 04/08/2025

Unidade:
 COPOM/DOP

Folha: 3/3

5. FLUXOGRAMA

5.1 Utilização do sistema SILOC - AML



(a) HALYSSON CLAUDIO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM

Diretor de Operações

**CARLOS FREDERICO OTONI GARCIA, CEL PM
COMANDANTE-GERAL**

CONFERIDO E AUTENTICADO POR:

**ANA PAULA DE OLIVEIRA TITO, TEN CEL PM
AJUDANTE-GERAL**