



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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.001/2025 - DOP
	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: 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.

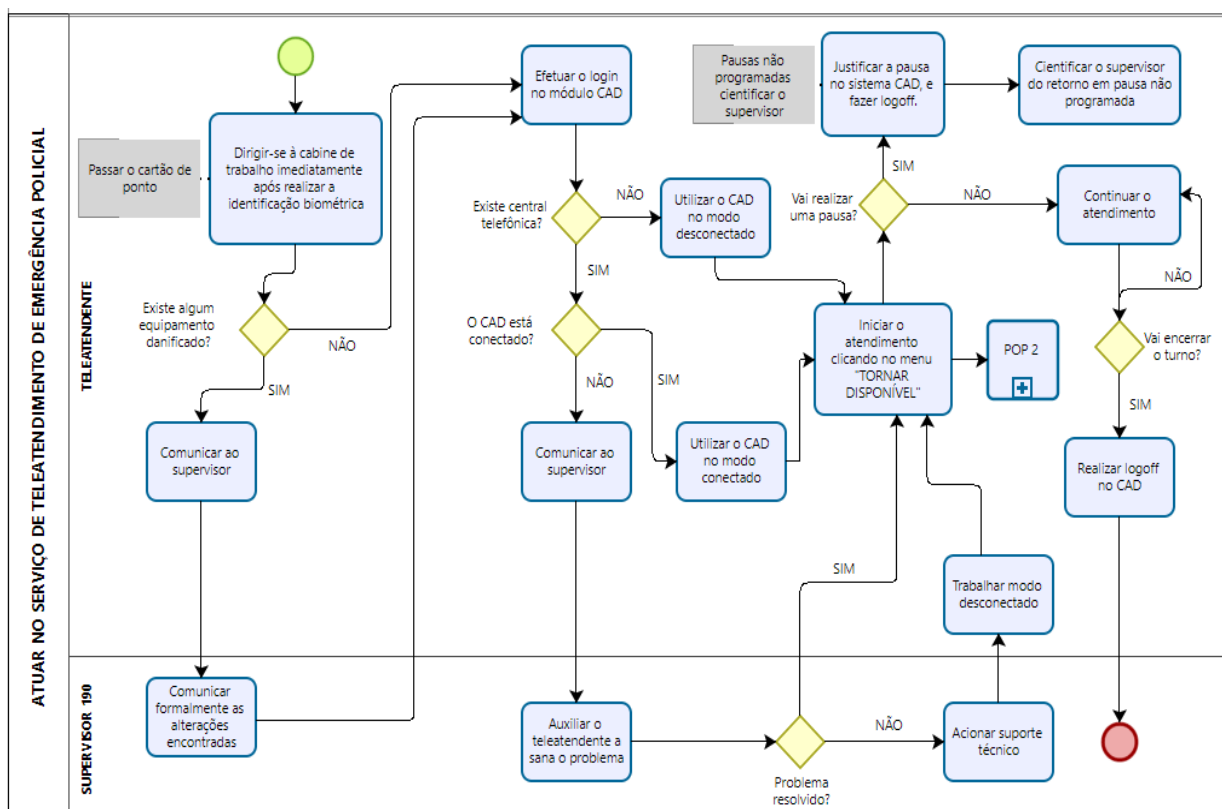
3.8 O módulo CAD **NÃO** deve ser mantido minimizado durante o turno de trabalho.

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			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: 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			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: 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			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: 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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.002/2025 - DOP
	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: 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.

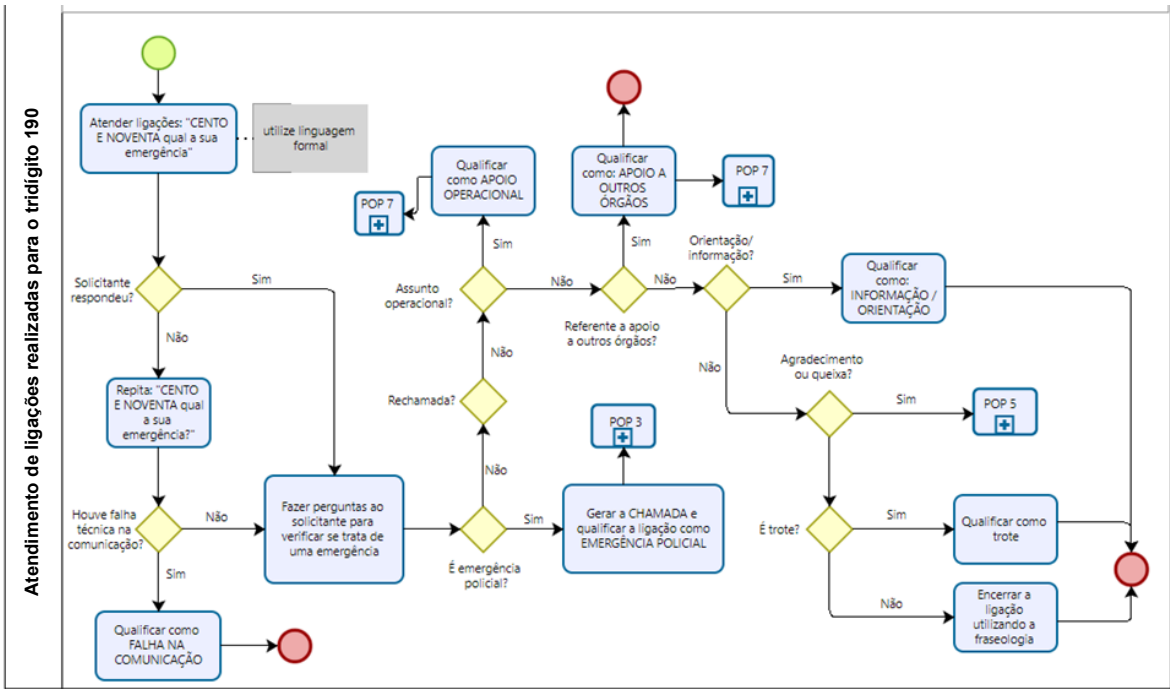
3.6 O teleatendente deve, caso não compreenda o idioma do solicitante, dizer **"A MOMENT PLEASE"** (um momento, por favor), e contatar o Supervisor do Teleatendimento, o qual irá diligenciar para acionamento de alguém hábil no idioma. Este colaborador traduzirá o diálogo entre o solicitante e o teleatendente, 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 compreende.

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 possuem 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 CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.003/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial			
	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			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: 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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.003/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial			
	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 possuem 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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.003/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial			
	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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.003/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial			
	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 relatem 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.

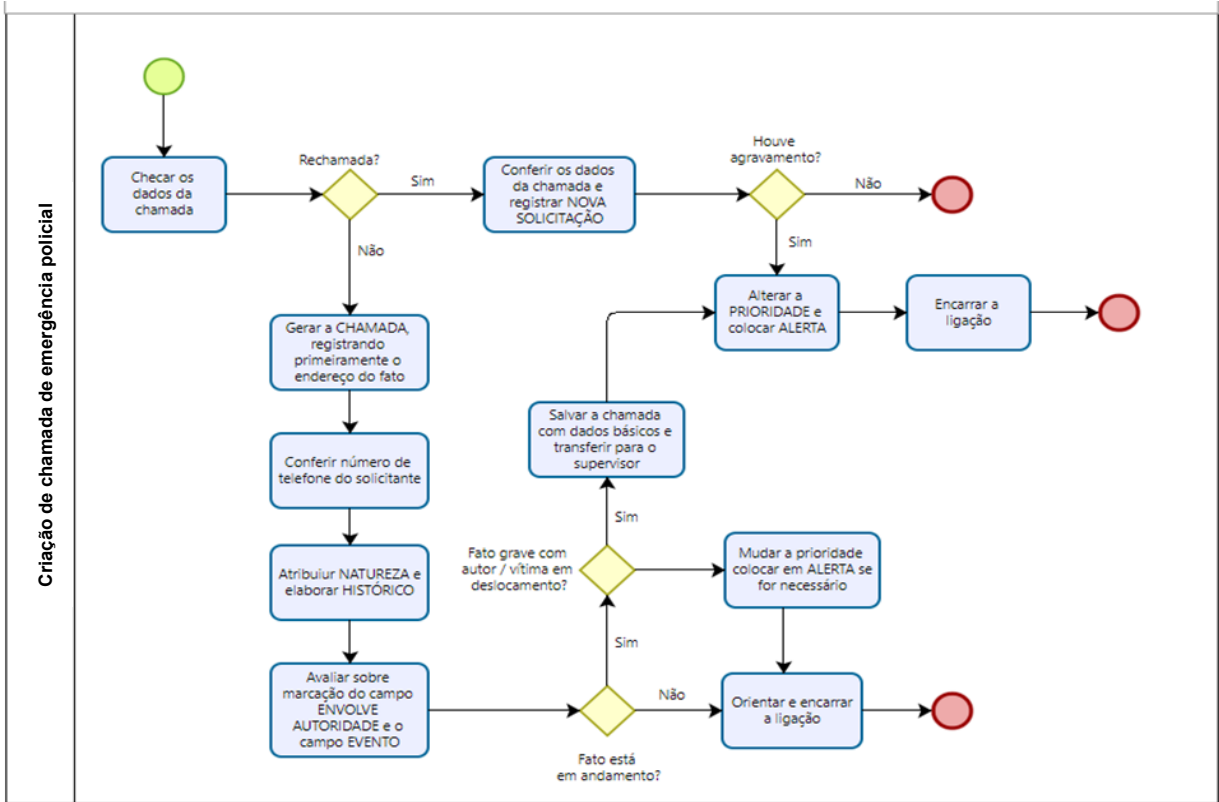
3.9 O Despachador, em chamada cujo endereço ou solicitante não tenha sido localizado, sempre que solicitado pela guarnição, deve fazer contato telefônico a fim de buscar dados que auxiliem o recurso empenhado a localizar o endereço ou solicitante.

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 Teletendente deve marcar o campo “Alerta” e cientificar o fato ao Supervisor do Teletendimento.

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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.003/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criação de chamada de emergência policial			
	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 CLAUDINO 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/matricula, 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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.004/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Atendimento de ligações de policiais militares			
	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/matricula 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			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: 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.

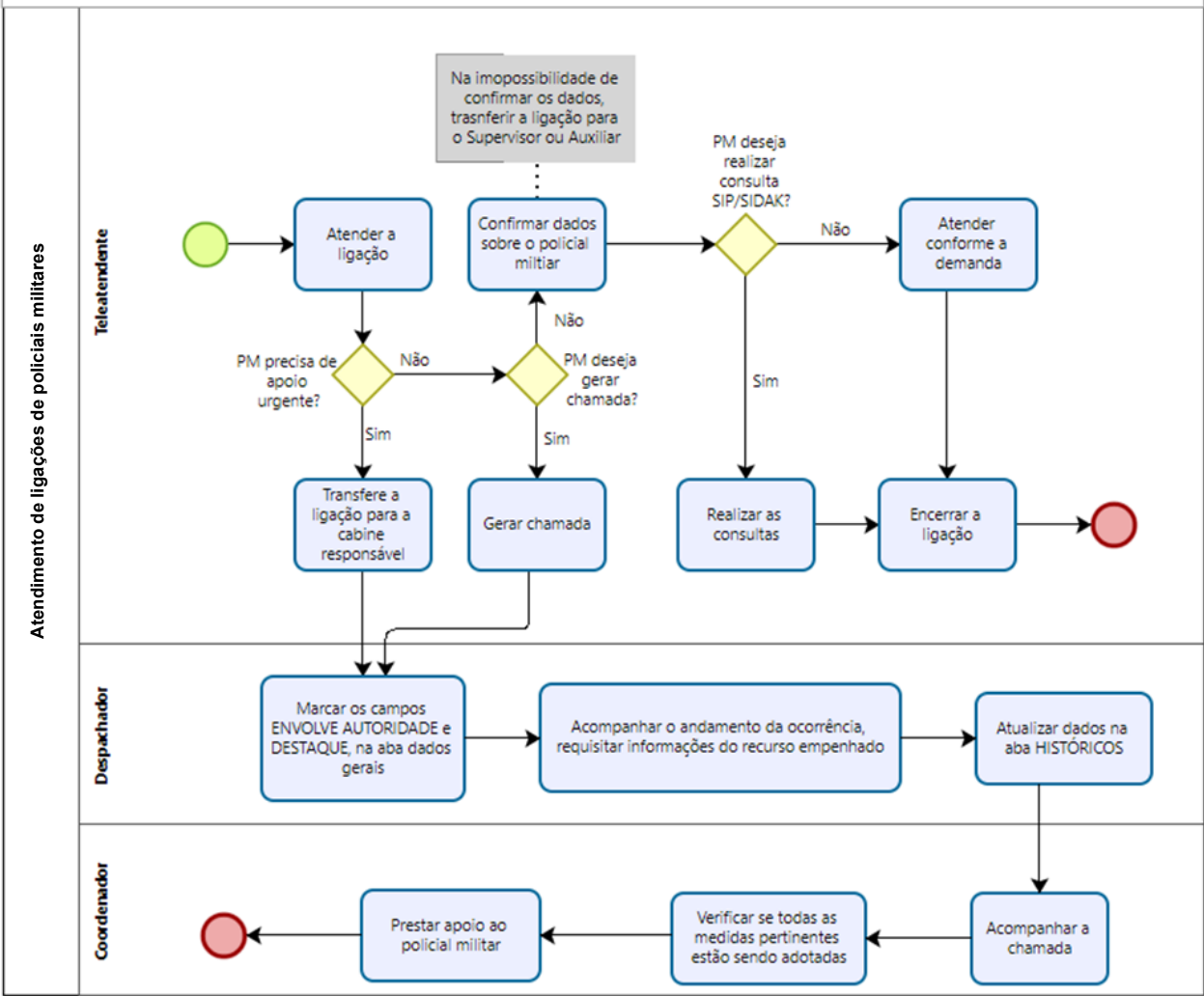
3.4 Preenchimento do campo “**Destaque**”, na aba “**Dados Gerais**”, pelo Despachador, na chamada que envolva policial militar.

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			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: 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 CLAUDINO 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 tridígito 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			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: 3/4

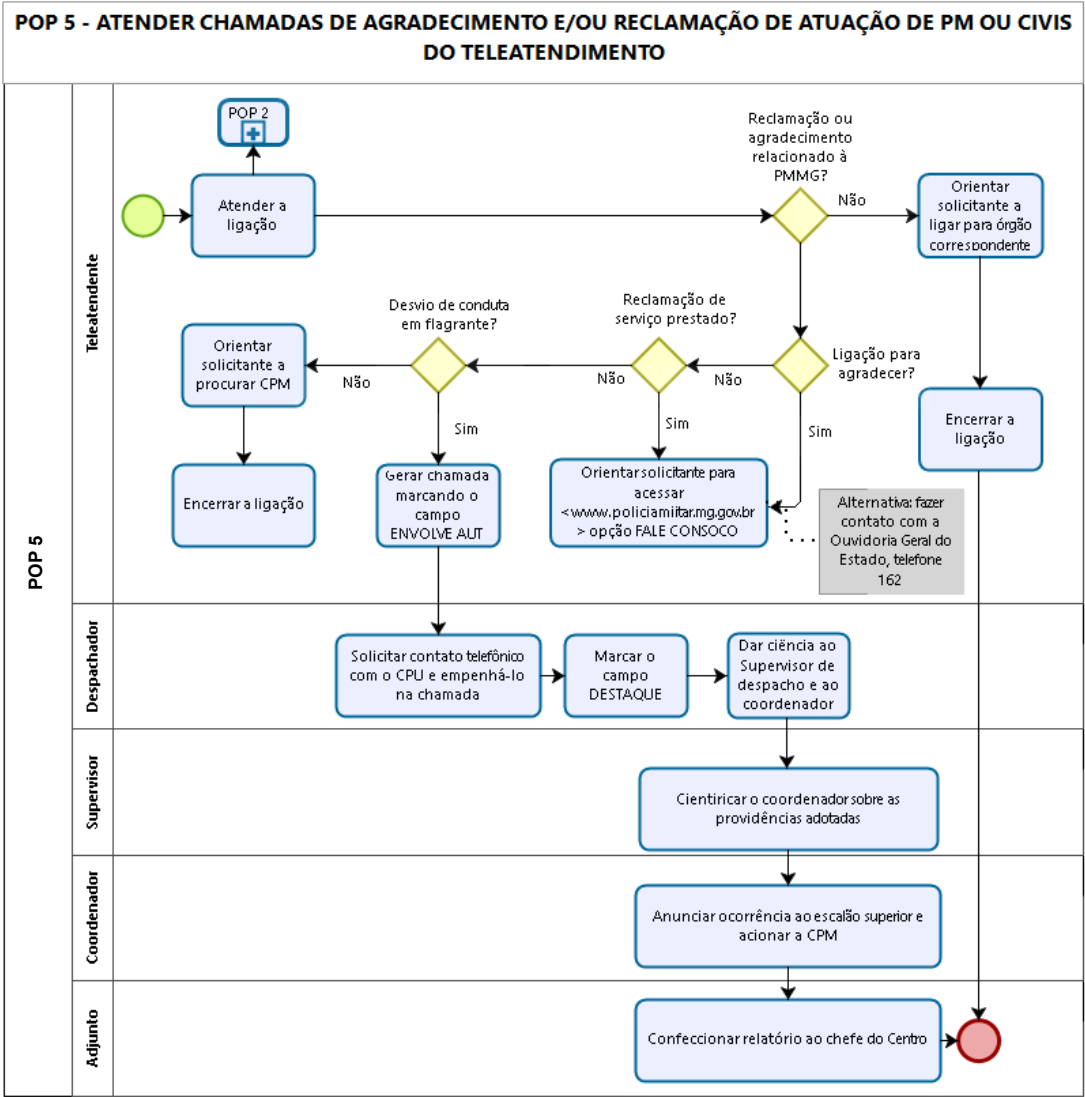
3 ATIVIDADES CRÍTICAS

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 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: 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 CLAUDINO 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			POP nº 2.07.007/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atendimento a comunicado de remoção de veículo por empresa de gerenciamento de trânsito			
	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.

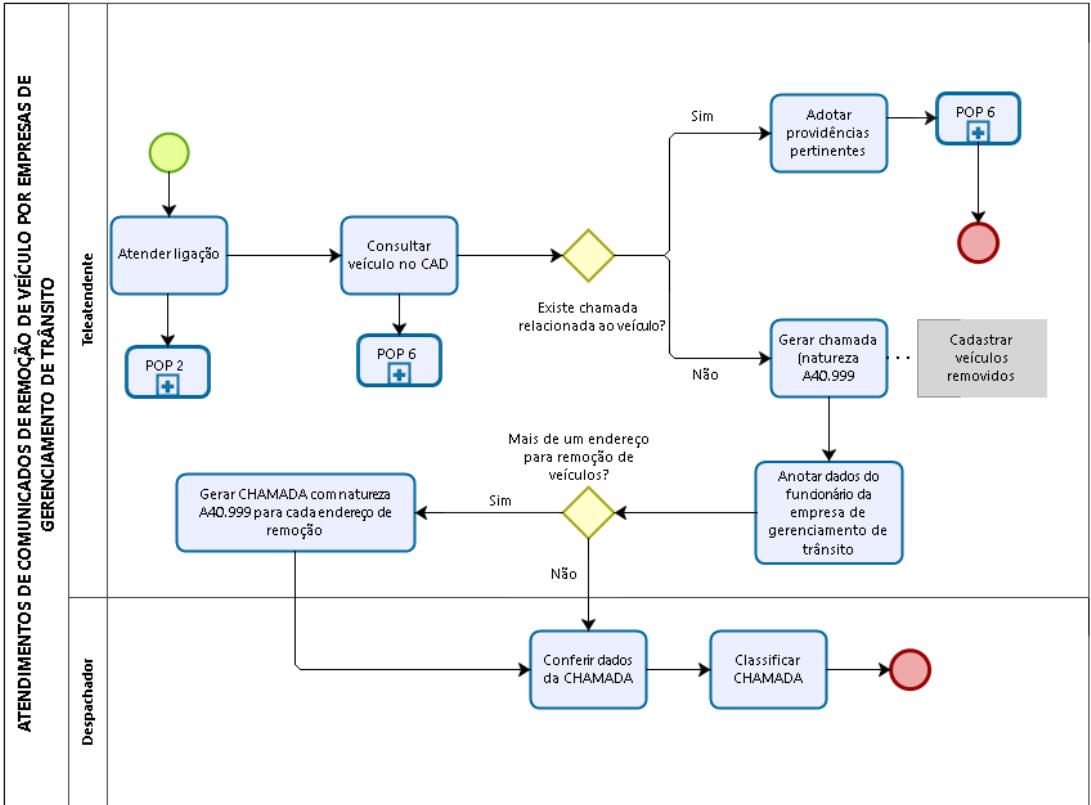
3.3 Ao cadastrar placa de veículo, pedir ao solicitante para informar uma palavra que comece com cada uma das letras da placa informada, e realizar a conferência desses dados no sistema (marca, modelo, cor, proprietário e município). Exemplo: "T de tatu, D de dado".

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 CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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			POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.008/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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 **DUPLICATA** 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			POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.008/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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 possuem o serviço REDS Remoto, a gestão da chamada deverá ser realizada conforme procedimento operacional específico.

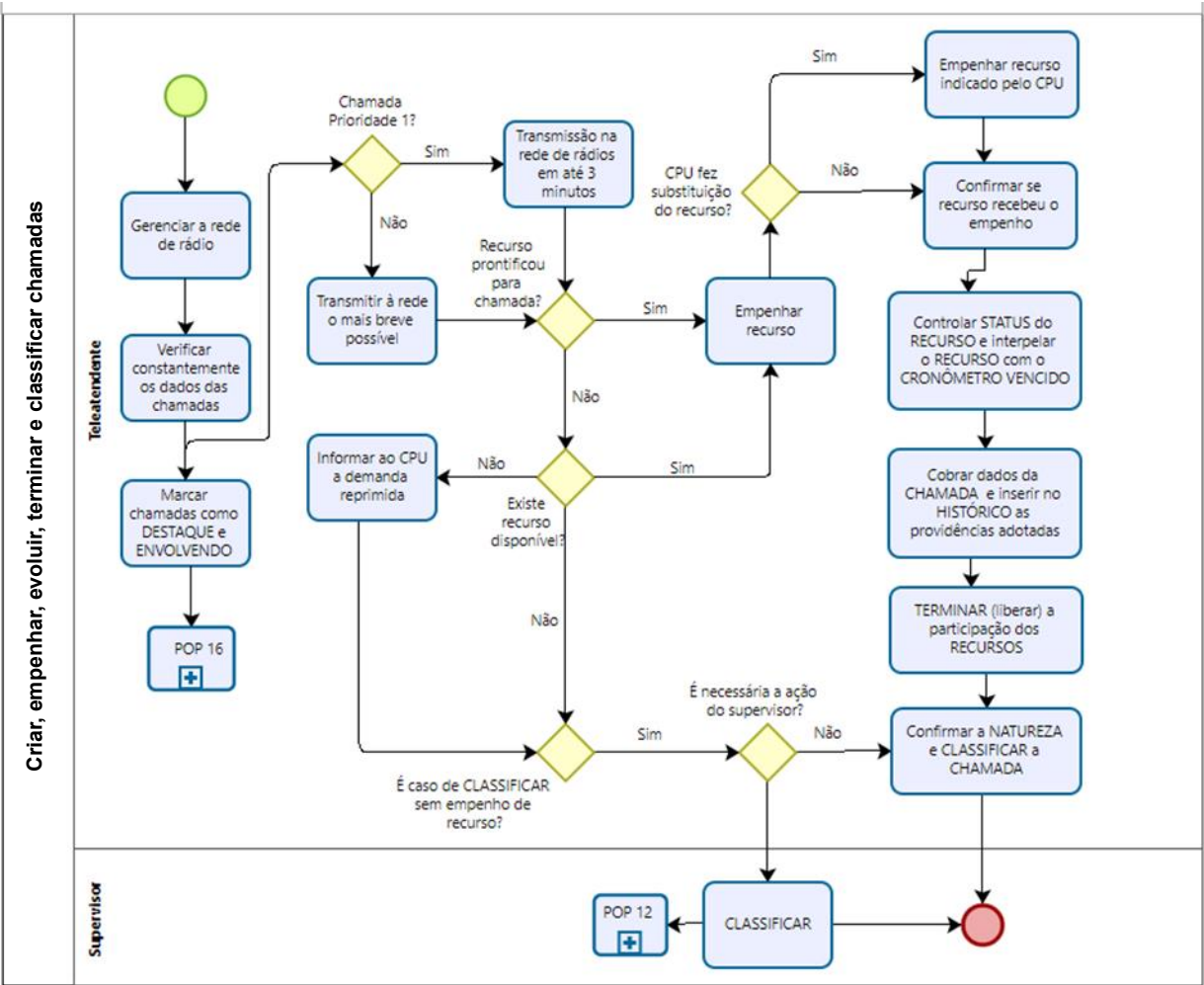
3.13 Todos os operadores do módulo CAD, ao receber ligação ou informação de emergência, devem criar a chamada observando os procedimentos operacionais atribuídos aos Teleatendentes e Despachadores, no que for aplicável.

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			POP nº 2.07.008/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.008/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Criar, empenhar, evoluir, terminar e classificar chamadas			
	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.

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: 2/5

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 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: 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**”.

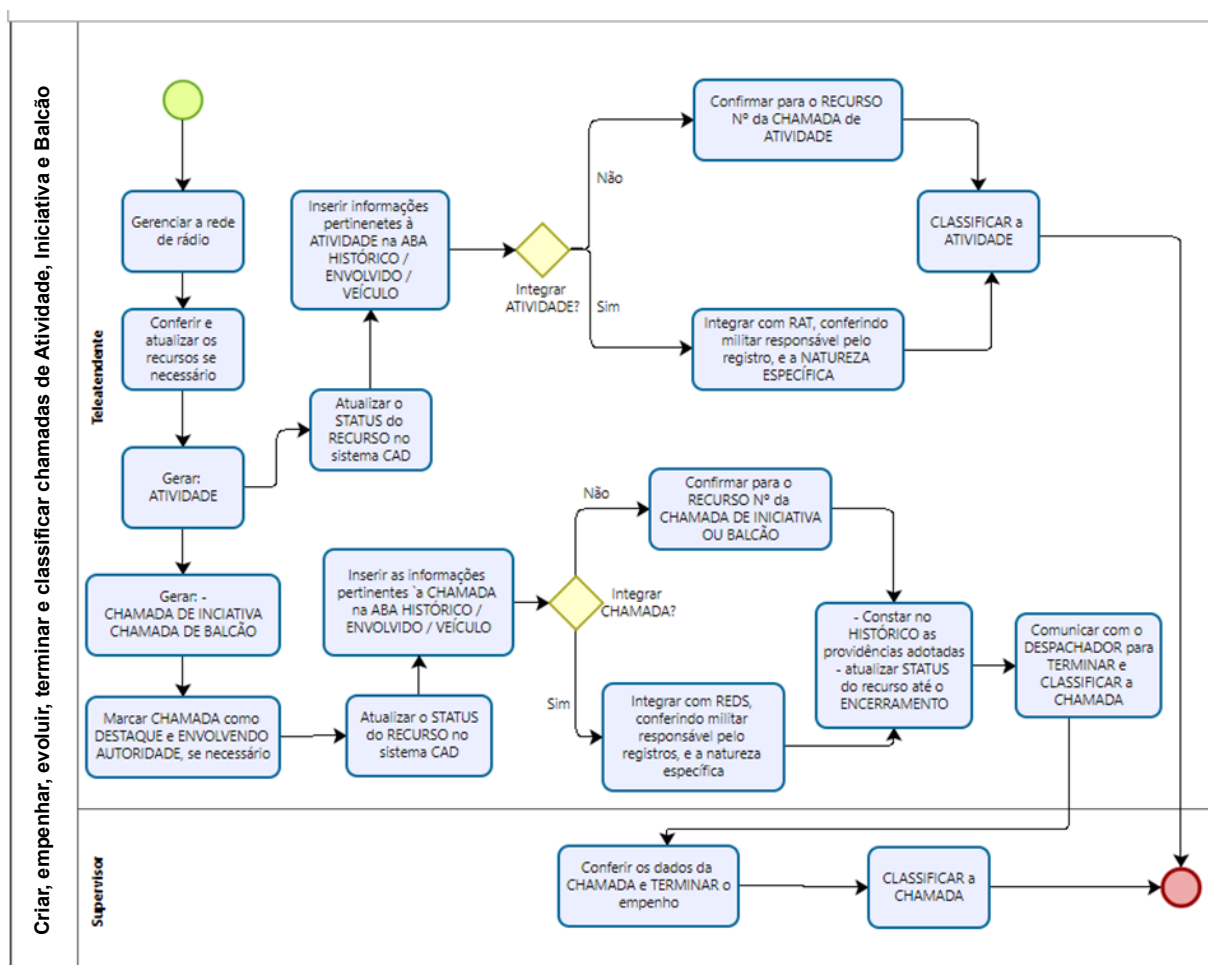
3.11 O Radioperador não deve criar chamada de emergência com natureza administrativa, mas com a natureza inicial relativa ao fato noticiado pelo solicitante, conforme DIAO, sendo inseridas as naturezas administrativas apenas como natureza de classificação.

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

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			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: 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			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: 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.

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: 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 **demanda** 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**”.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.07.010/2025 - DOP
	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	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”**.

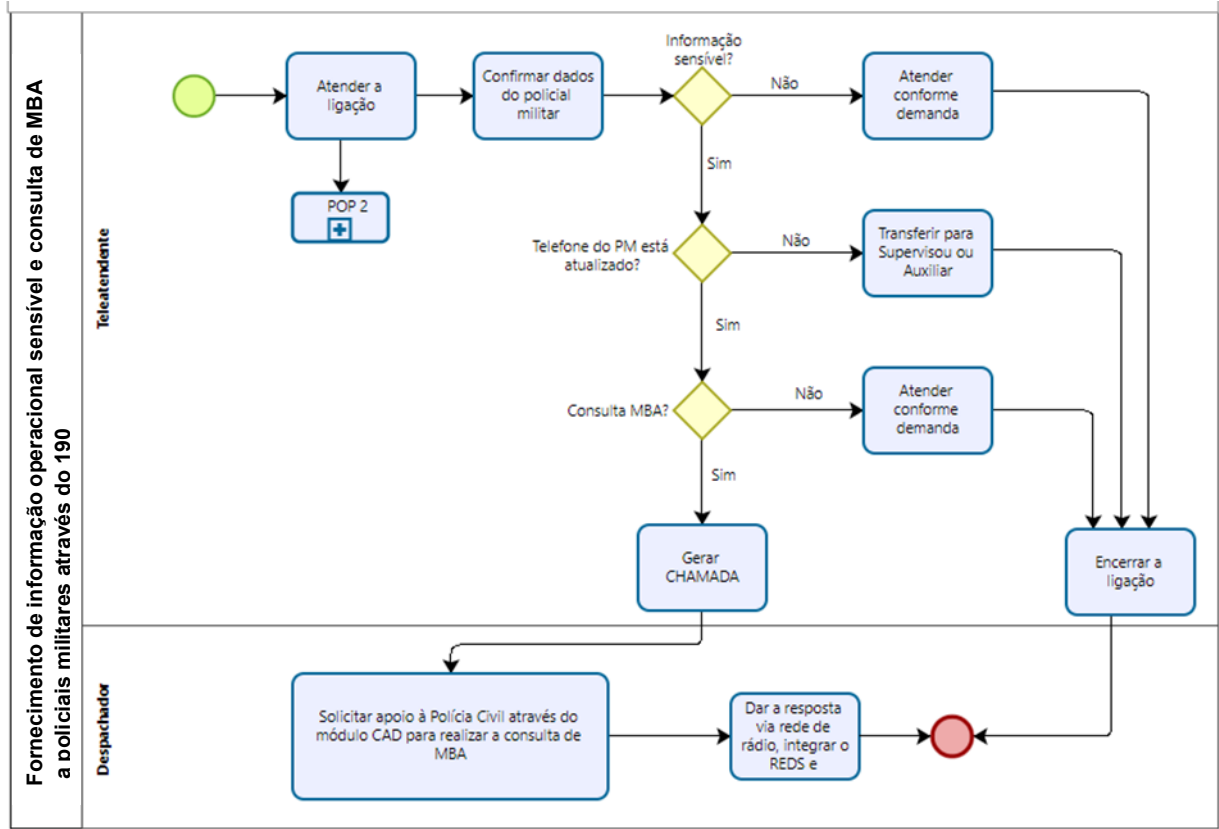
3.7 Todas as recomendações previstas para a validação da identidade do militar também devem ser observadas quando as solicitações forem realizadas por policiais militares Veteranos.

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			POP nº 2.07.010/2025 - DOP
	Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 01/08/2025	Unidade: COPOM/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			POP nº 2.07.010/2025 - DOP
	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	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 CLAUDINO CAMARA DOS SANTOS, CEL PM
Diretor de Operações

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.07.011/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista			
	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			POP nº 2.07.011/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista			
	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”.

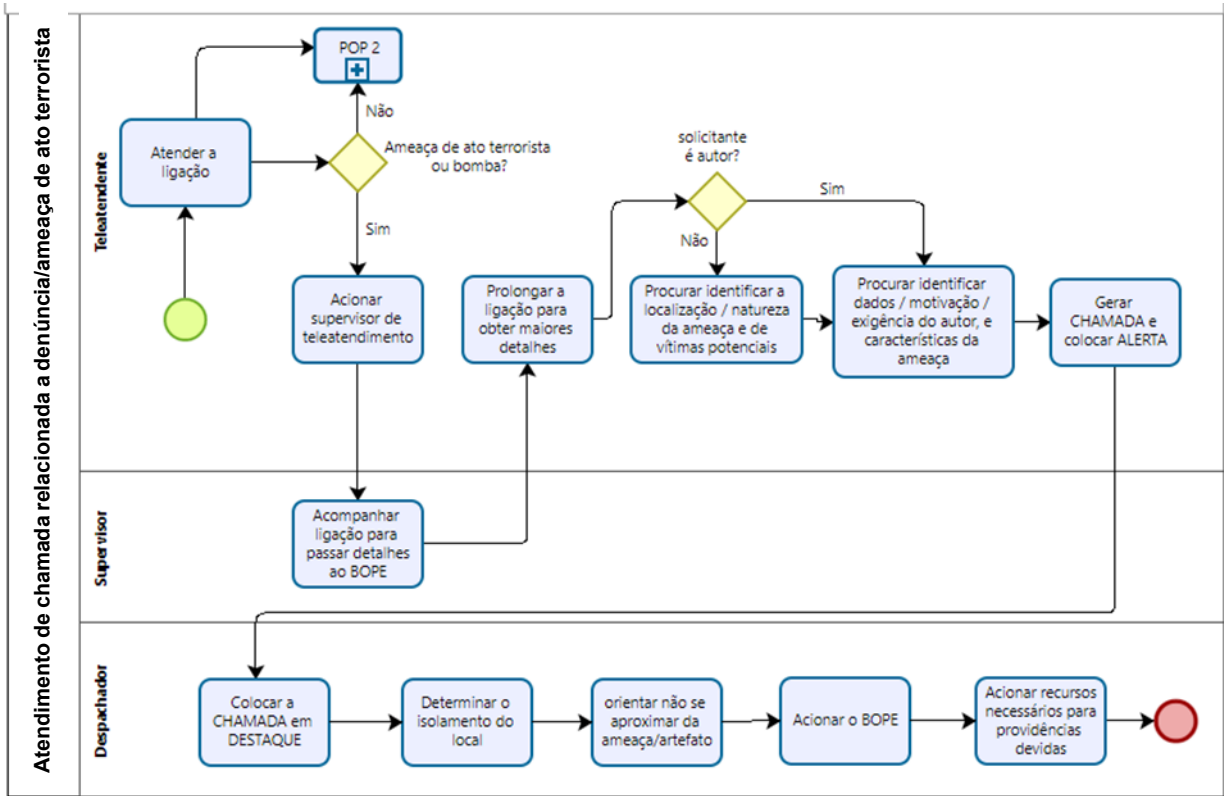
3.2 Prolongar o diálogo com o interlocutor a fim de obter o máximo de informações que possam esclarecer os objetivos e motivações geradoras da ameaça.

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			POP nº 2.07.011/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a denúncia/ameaça de ato terrorista			
	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			POP nº 2.07.012/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Classificar chamadas em que não haja recurso disponível para empenho			
	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			POP nº 2.07.012/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Classificar chamadas em que não haja recurso disponível para empenho			
	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.

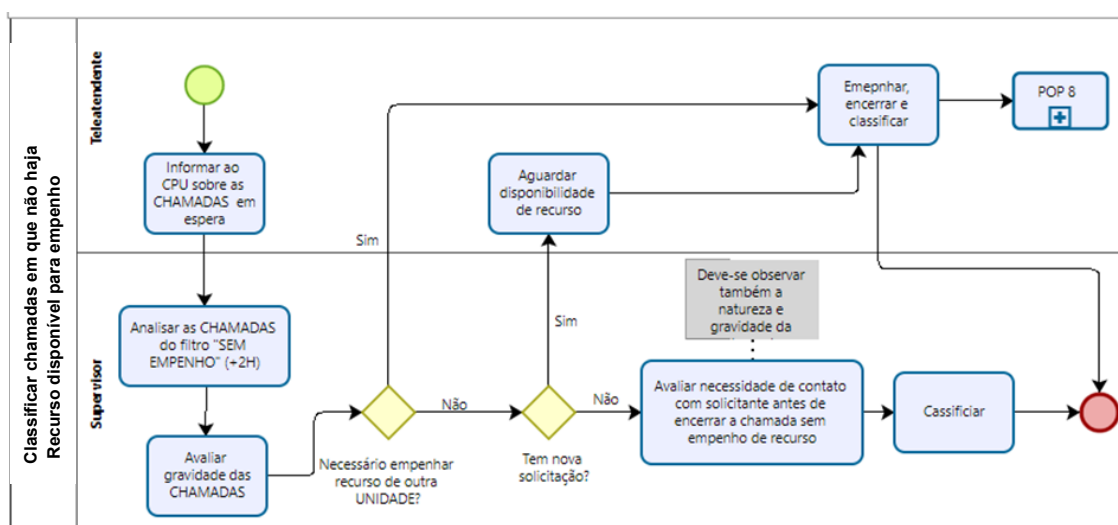
3.2 O Supervisor do Despacho deve analisar as chamadas do filtro, na função exibir “**SEM EMPENHO (+2h)**”, a fim de verificar a melhor providência a ser adotada.

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 CLAUDINO 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			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: 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			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: 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			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: 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.

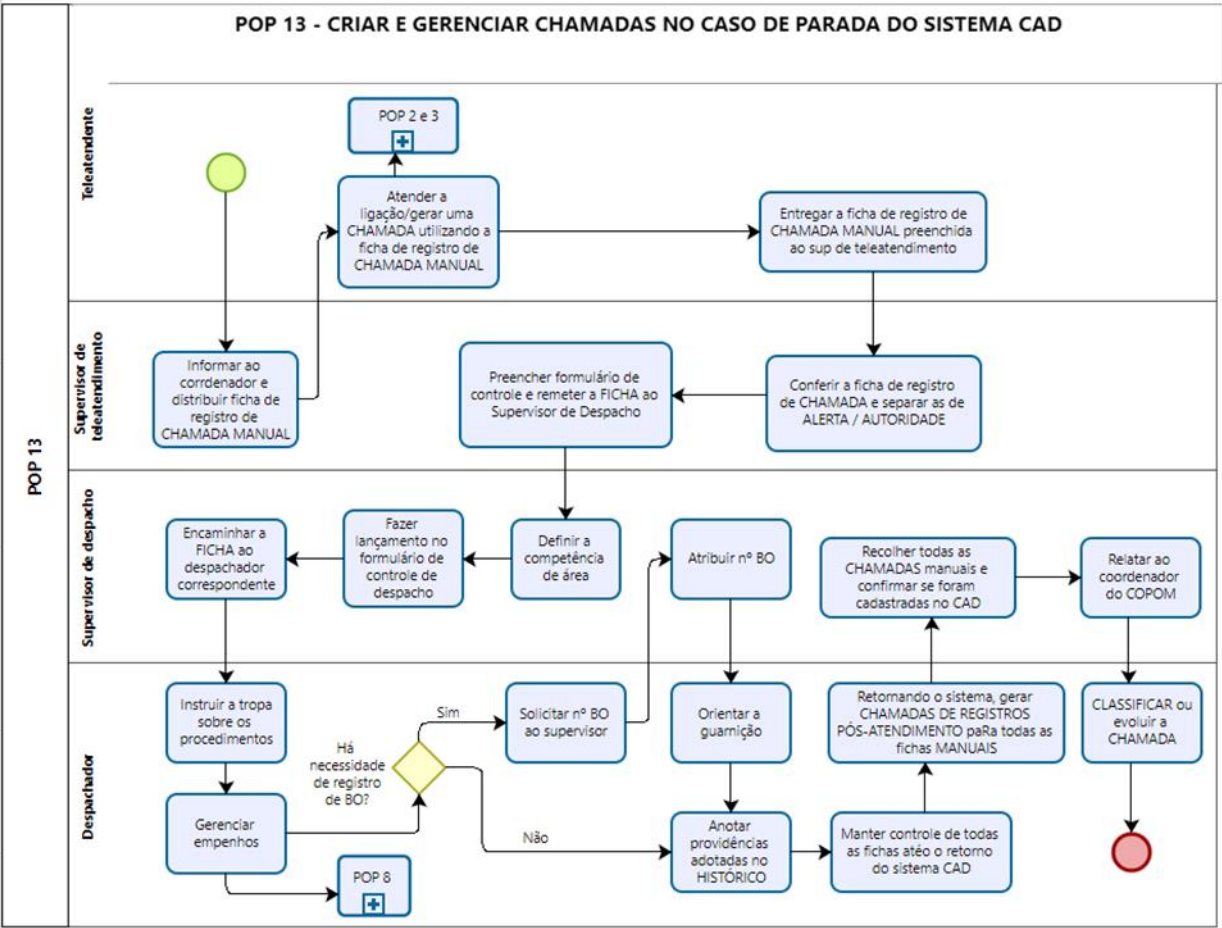
3.16 As P/4 dos COPOMs deverão providenciar canetas e formulários de contingência, em quantidade suficiente, e deixá-las em condições na sala da Coordenação.

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 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: 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.

POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS	CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES	Nº DA FICHA
	FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL	
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							
☐ BOLETIM DE OCORRÊNCIA	☐ TROTE	☐ EMISSÃO DE MULTA	☐ SOL. NÃO ENCONTRADO				
☐ RELATÓRIO DE ATIVIDADE	☐ CANCELADA PELA COORDENAÇÃO	☐ TRANSMITIDO A REDE	☐ NADA CONSTATADO				
☐ BOS	☐ DISPENSADO PELO SOLICITANTE	☐ ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO	☐ CANCELADA INDISP.MEIOS				
DUPLICATA (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.

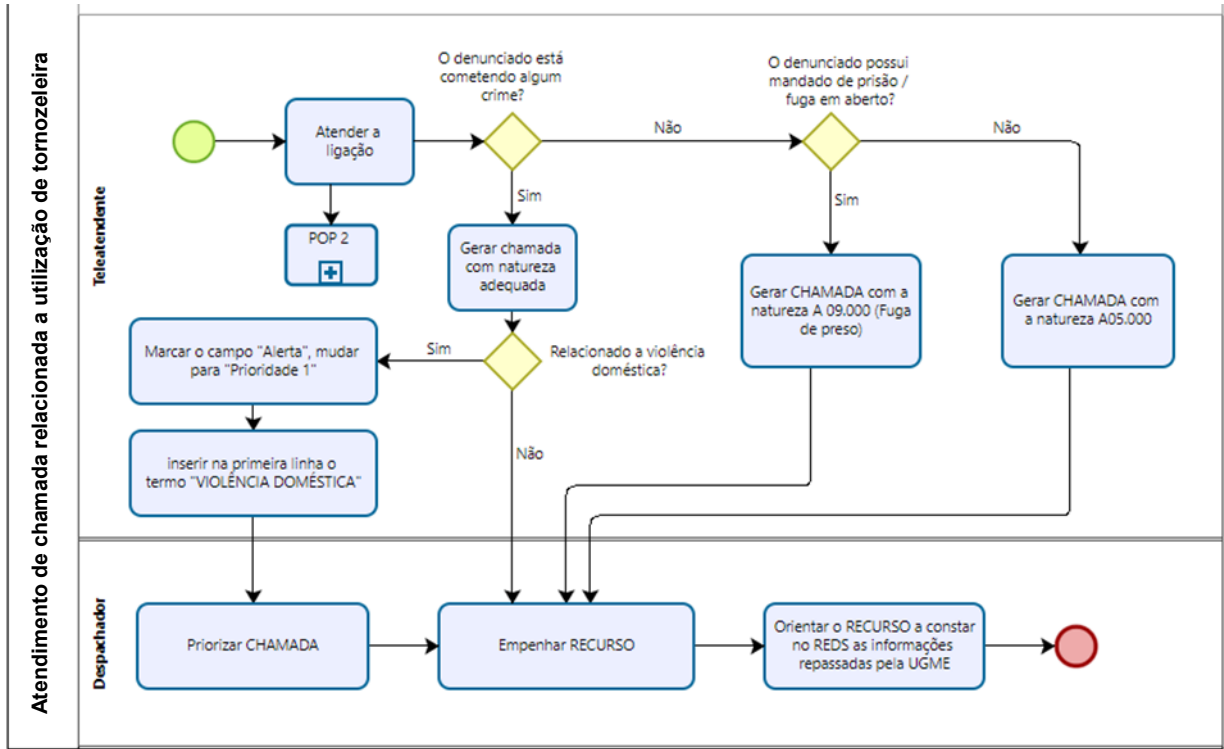
3.3 Caso a consulta de envolvidos no módulo CAD esteja inoperante, consultar a situação do envolvido junto ao Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

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			POP nº 2.07.014/2025 - DOP
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a utilização de tornozeleira eletrônica em virtude de violência doméstica			
	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/PCMG/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/PCMG 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			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: 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 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: 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			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: 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.

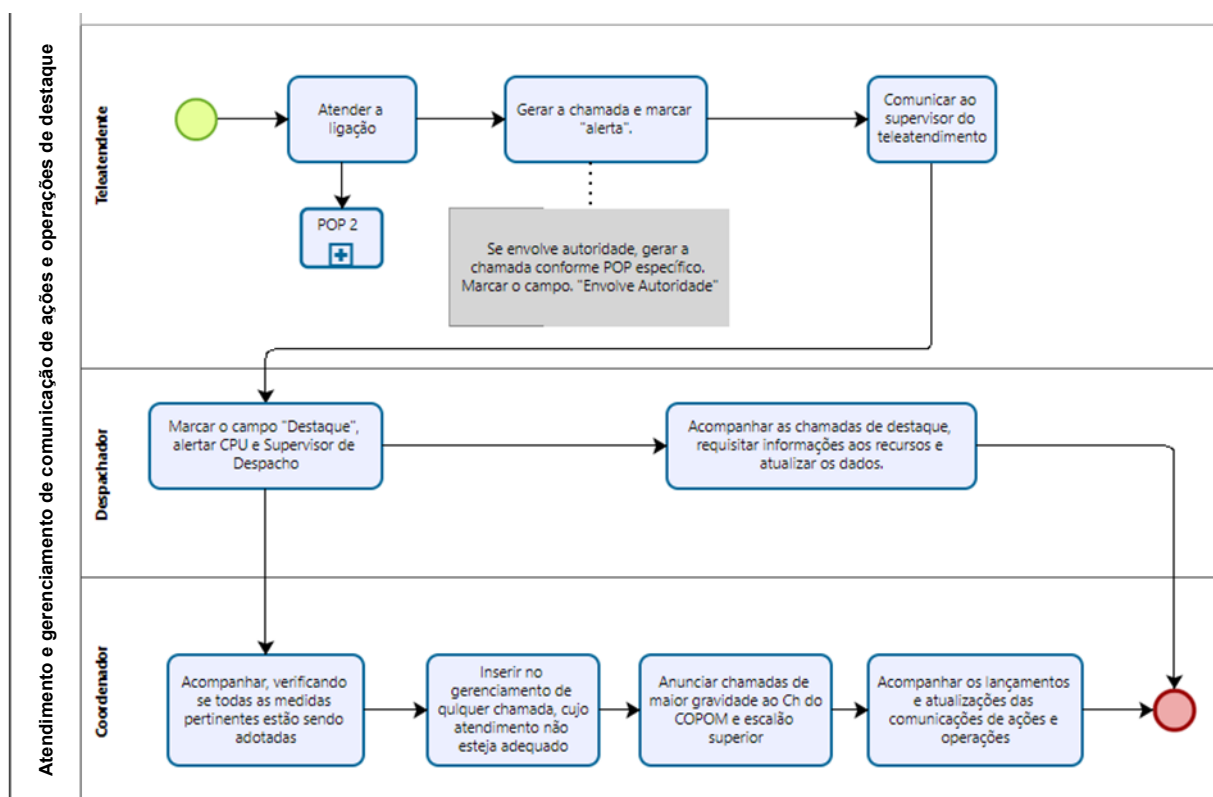
3.6 O Adjunto da Coordenação deve auxiliar o Coordenador Operacional do COPOM em suas atribuições, bem como responder pela Coordenação no seu impedimento, devendo

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			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: 5/5

5.5 Memorando nº 30.140.2/22 - EMPPM (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
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.016/2025 - DOP
	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 acionar a Justiça).
- 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 acionar judicialmente o estabelecimento comercial.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.016/2025 - DOP
	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**”.

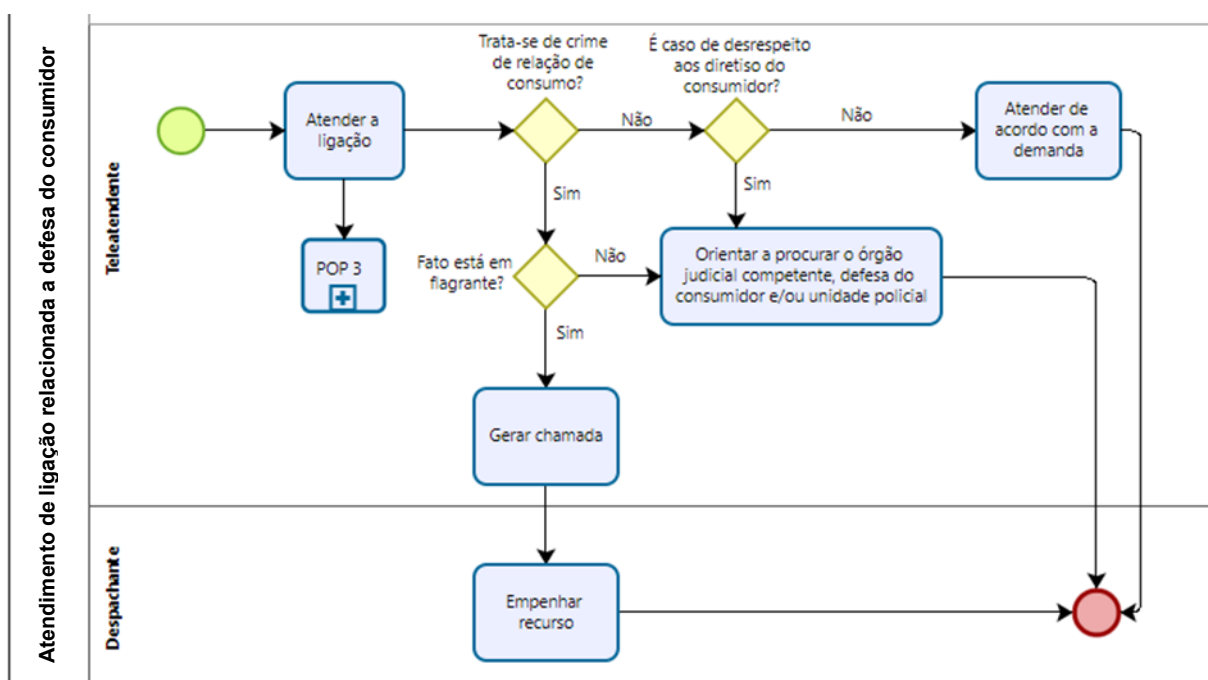
3.4 Criar a chamada apenas em casos de flagrante de crime nas relações de consumo.

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

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

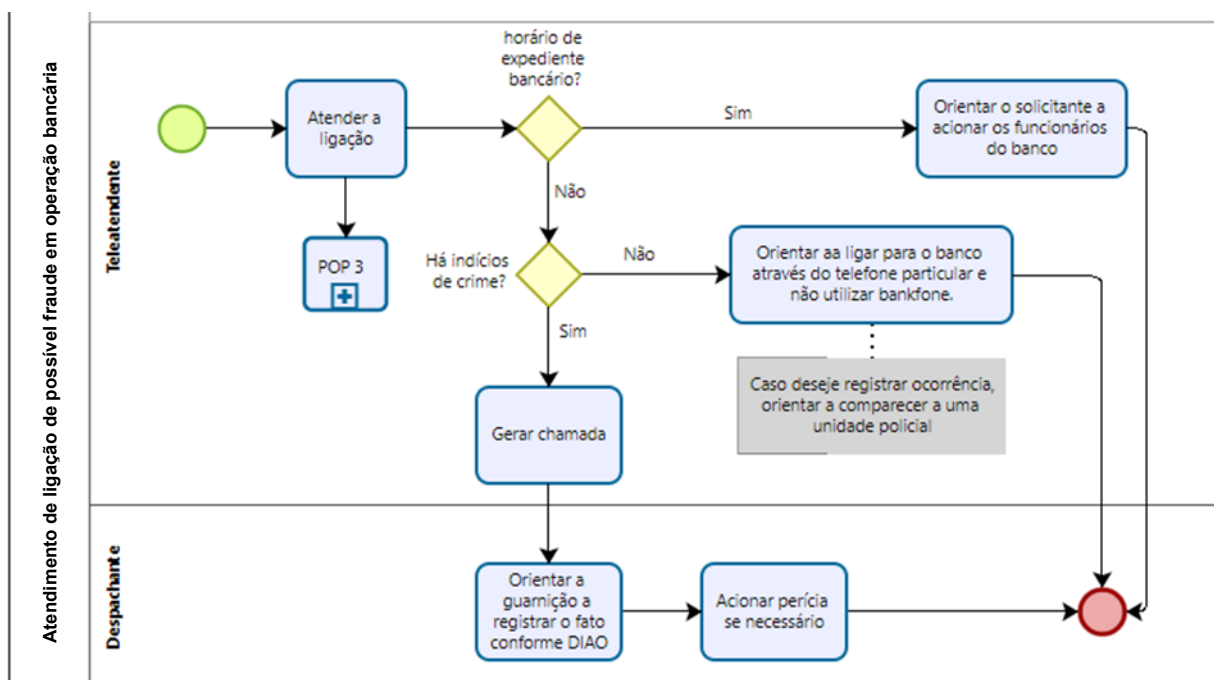
3.1 O Teleatendente deve verificar, durante a criação da chamada, se há indícios de crime com a utilização de equipamento ou outro artifício e, confirmada a situação, criar uma chamada de natureza **C 01.155 - FURTO**, detalhando na aba "**Históricos**".

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			POP nº
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			2.07.017/2025 - DOP
	Nome do procedimento: Atendimento de ligação de possível fraude em operação bancária			
	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			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: 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.

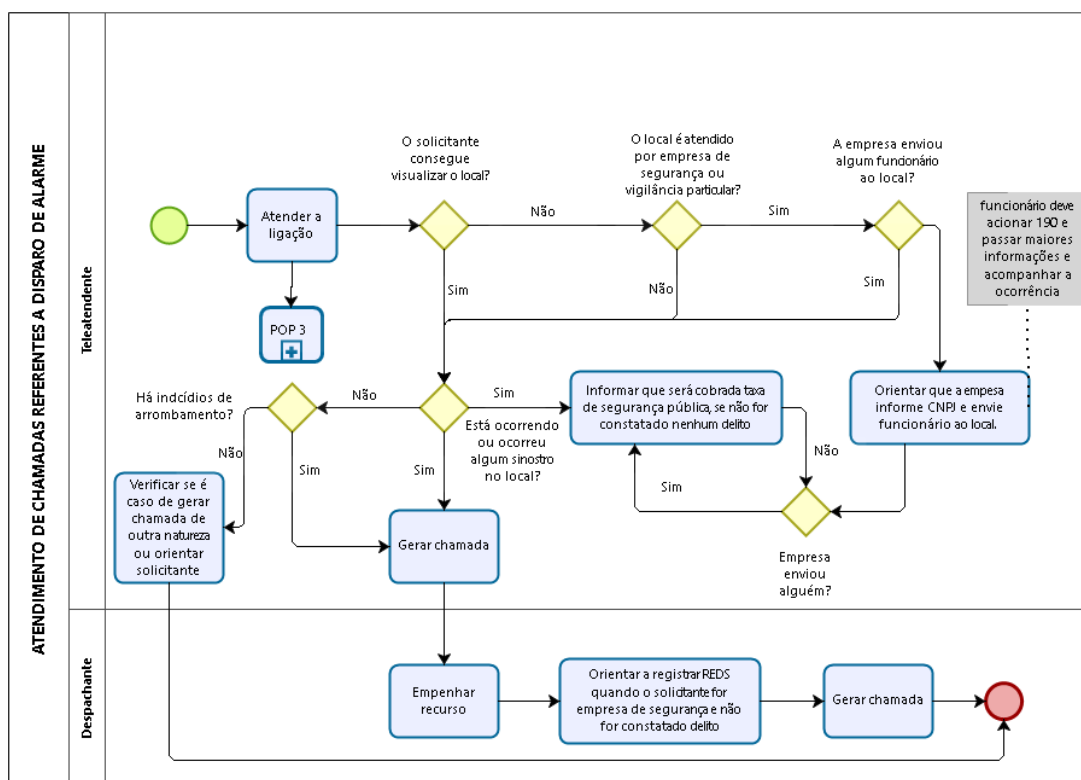
3.6 Caso o Auxiliar da Coordenação ou Radioperador da Sala de Operações da Unidade/ Sala de Operações da Fração (SOU/SOF) receba ligação de empresa de segurança privada

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 CLAUDINO 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.

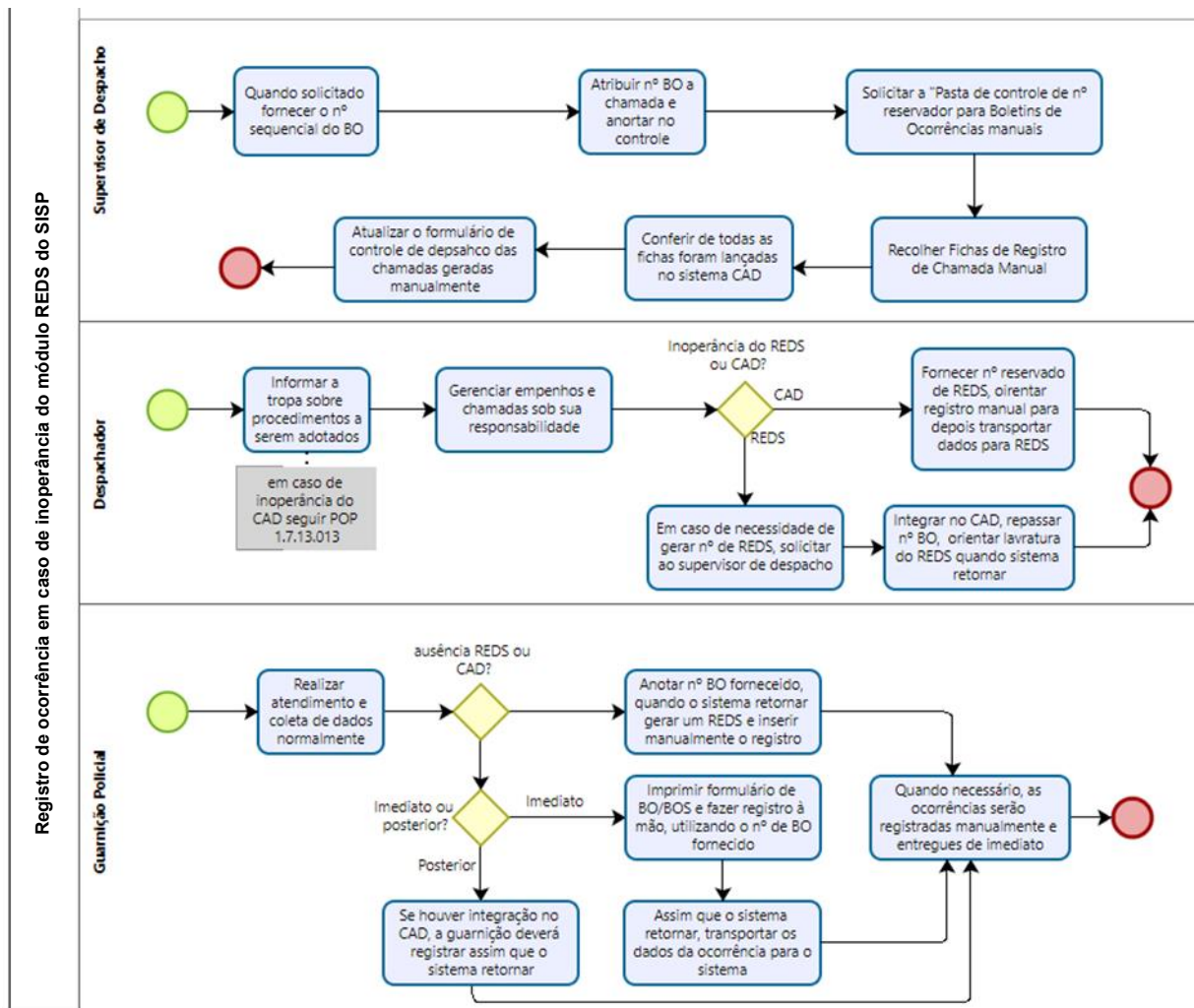
3.6 As UEOP devem manter formulários de Boletim de Ocorrência e Boletim de Ocorrência Simplificado em condições, à disposição das guarnições, na Sala de Operações da Unidade (SOU) ou outra seção, para o caso de parada do módulo REDS do SISP.

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

LIBERTAS

AMERICA

TAMEN

BOLETIM DE OCORRÊNCIA

BO Nº

FI. /

UNIDADE

MUNICÍPIO

DATA DE EMISSÃO

ORIGEM DA COMUNICAÇÃO

HORA DA COMUNICAÇÃO

COMO FOI SOLICITADO O ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA

1- VIA CENTRO DE COM. POLICIAIS

2- DIRETAMENTE AO ÓRGÃO POLICIAL

3- DENÚNCIA ANÔNIMA

4- DIRETAMENTE AO POLICIAL

5- POLICIAL DEPAROU COM A OCORRÊNCIA (INDIAGTIN)

6- DECORRENTE OPERAÇÃO POLICIAL (COD. OPERAÇÃO)

DADOS DA OCORRÊNCIA

PROVAVAL DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA PRINCIPAL

COD. PRINCIPAL

Tentado

COMPL. NAT. TAB 17

LOCAL (AV., RUA, ETC)

TIPO LOCAL TAB 3

COMPL. DE LOCAL MEDIATO TAB 2

COMPL. DE LOCAL IMEDIATO TAB 2

UF

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO / VILA

MUNICÍPIO

PONTO DE REFERÊNCIA (COORDENADAS GEOGRÁFICAS)

LATITUDE

LONGITUDE

DATA DO FATO

HORÁRIO DO FATO

HORÁRIO NO LOCAL

HORÁRIO FINAL

PREFEIO DA VIATURA

MEIO UTILIZADO - TAB 4

CAUSA PRESUMIDA - TAB 5

QUALIFICAÇÃO DOS ENVOLVIDOS

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

PREÇA / APR. TAB 24

SINTOMA DE () EMBRIAGUEZ

() USO SUB. TOXICAS

POLICIAL MILITAR

MATRICULA

CARGO

ÓRGÃO DE LOTACAO

UF

EM SERVIÇO

SIM

NÃO

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

PREÇA / APR. TAB 24

SINTOMA DE () EMBRIAGUEZ

() USO SUB. TOXICAS

POLICIAL MILITAR

MATRICULA

CARGO

ÓRGÃO DE LOTACAO

UF

EM SERVIÇO

SIM

NÃO

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

PREÇA / APR. TAB 24

SINTOMA DE () EMBRIAGUEZ

() USO SUB. TOXICAS

POLICIAL MILITAR

MATRICULA

CARGO

ÓRGÃO DE LOTACAO

UF

EM SERVIÇO

SIM

NÃO

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

PREÇA / APR. TAB 24

SINTOMA DE () EMBRIAGUEZ

() USO SUB. TOXICAS

POLICIAL MILITAR

MATRICULA

CARGO

ÓRGÃO DE LOTACAO

UF

EM SERVIÇO

SIM

NÃO

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

PREÇA / APR. TAB 24

SINTOMA DE () EMBRIAGUEZ

() USO SUB. TOXICAS

POLICIAL MILITAR

MATRICULA

CARGO

ÓRGÃO DE LOTACAO

UF

EM SERVIÇO

SIM

NÃO

COD. NATUREZA - TAB 1

TAB 6

GRAU DA LESÃO TAB 7

REL. VIT. / AUTOR TAB 8

CUTIS TAB 9

SEXO

ESTADO CIVIL TAB 10

NACIONALIDADE TAB 11

NATURALIDADE / UF

TURISTA

SIM

NÃO

NOME COMPLETO

APELIDO

IDADE ANOS

DATA NASCIMENTO

MÃE

RA

OCCUPAÇÃO ATUAL

Nº DOC. DE IDENTIDADE

ÓRGÃO EXPEDIDOR

UF

ESCOLARIDADE - TAB 12

CPF / CNPJ

ENDEREÇO (AV., RUA, ETC)

NUMERO

COMPLEMENTO

BARRIO

MUNICÍPIO

UF

TEL. RESIDENCIAL

TEL. COMERCIAL

PESO ESTIM.

ALTURA ESTIM.

COR OLHOS TAB 13

ESTRABISMO TAB 14

CABELLO TAB 15

CALVICE TAB 16

OCATRIZ

DEF. FISICA

DEF. AUD. VISUAL

AMPUTAÇÃO

DEFORMIDADE

TATUAGEM

TIPO TATUAGEM TAB 17

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 (SIS)

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	Instituição de ensino 11.01 Instituição de ensino particular 11.02 Instituição de ensino público estadual 11.03 Instituição de ensino público federal 11.04 Instituição de ensino público municipal Instituição financeira 12.01 Banco 12.02 Caixa econômica 12.03 Caixa rural 12.04 Caixa de pensão 12.05 Companhia de seguros/seguros 12.06 Financiar/factoring 12.07 Caixa de câmbio 12.08 Cooperativa de crédito 12.09 Outras instituições financeiras (discriminado no histórico) Instituição pública 13.01 Agência dos correios 13.02 Câmara pública 13.03 Câmara municipal 13.04 Casa de albergado 13.05 Centro de reeducação 13.06 Conselho 13.07 Conselho de veículos apreendidos 13.08 Fórum 13.09 Órgão de Defesa Social 13.10 Prefeitura 13.11 Prefeitura 13.12 Secretaria federal/estadual/municipal 13.99 Outras instituições públicas (discriminado no histórico) Residência familiar/instituição 14.01 Asilo/creche 14.02 Hotel/querel/hotel/pousada 14.03 Motel/dormitório 14.04 Pensão/hospedagem 14.05 Pensão/internato/motéis/convento 14.06 República/república/república 14.07 Outras residências familiares (discriminado no histórico) Residência familiar urbana 15.01 Apartamento 15.02 Casa 15.03 Outras residências urbanas (discriminado no histórico) Serviço de saúde 16.01 Casa de Pronto de Saúde 16.02 Clínica 16.03 Consultório 16.04 Hospital 16.05 Laboratório 16.06 Manicômio 16.07 Pronto-Socorro 16.99 Outros serviços de saúde (discriminado no histórico) Sindicatos/associações 17.01 Sindicato 17.02 Associação de classe 17.03 Associação comunitária 17.04 Associação civil 17.99 Outras associações de classe Assistência especial 18.01 Assistência especial/hospital/hospital 18.02 Assistência urbana (distrito) 18.03 Assistência urbana 18.04 Loja varejante/hospital/hospital público 18.05 Agência/seguros/hospital/hospital 18.06 Alameda 18.07 Campanário 18.08 Central de comunicação/transmissão e distribuição de energia 18.09 Central/parque/parque 18.10 Companhia/estação/estação 18.11 Área de escafoagem 18.12 Estação ferroviária/metroviária 18.13 Garagem 18.14 Linha férrea 18.15 Local em construção ou demolição 18.16 Matadouro 18.17 Posto/parque/parque 18.18 Processamento de lixo 18.19 Semelhante/parque/parque 18.20 Tóxico/parque/parque 18.99 Outras instalações especiais (discriminado no histórico) Unidades de conservação da natureza 19.01 Área de Proteção Ambiental - APA 19.02 Estação Biológica/Ecológica 19.03 Monumento Natural 19.04 Parque Estadual 19.05 Parque Municipal 19.06 Parque Nacional 19.07 Reserva Particular do Patrimônio Natural - RPPN Ignorado 99 - Outros complementos de natureza local (discriminado no histórico)
TAB 2 COMPL. NATUREZA / LOCAL Pessoa 01.01 Circunstância (segredo relâmpago) 01.02 Motivação de crime/relatório de entrega 01.03 Motivação de crime 01.04 Motivação/relatório de crime coletivo 01.05 Passagem de ônibus coletivo 01.06 Passagem de ônibus de passageiros/relatório 01.07 Passagem de ônibus escolar/relatório 01.08 Passagem de ônibus intermunicipal 01.09 Passagem de ônibus intermunicipal 01.10 Propriedade/condutor de veículo 01.11 Transiente 01.99 Outros (discriminado no histórico) Outra instituição financeira/ONG 02.01 Condomínio fechado 02.02 Edifício comercial 02.03 Edifício residencial Outra cooperativa 03.01 Agência/relatório/relatório 03.02 Carvão 03.03 Enchimento/relatório 03.04 Explosivos/munícipais 03.05 Gases inflamáveis 03.06 LPI 03.07 Grãos 03.08 Líquidos combustíveis 03.09 Madeira 03.10 Materiais perigosos 03.11 Materiais plásticos 03.12 Material de construção 03.13 Material reciclável 03.14 Medicamentos 03.15 Minérios 03.16 Óleo lubrificante 03.17 Pó 03.99 Outros - Depósito em geral (discriminado no histórico) Embarcação aérea/aquaviária/terrestre 04.01 Avião 04.02 Automotivo 04.03 Balsa/ônibus/táxi 04.04 Bicicleta 04.05 Bonde 04.06 Caminhão 04.07 Caminhonete 04.08 Camioneta 04.09 Carro de mão 04.10 Carroça 04.11 Cavalo mecânico 04.12 Charrua 04.13 Ciclomotor 04.14 Composição fixa (trem, metrô) 04.15 Experiência (trem não convencional) 04.16 Fabricante 04.17 Microônibus 04.18 Motocicleta 04.19 Motoneta 04.20 Ônibus 04.21 Quadrilho 04.22 Rebocador 04.23 Semi-reboque 04.24 Side-car 04.25 Tator misto 04.26 Tator misto 04.27 Tator de rodas 04.28 Triciclo 04.29 Utilitário 04.99 Outros tipos de embarcação/veículo (discriminado no histórico) Estabelecimento comercial/serviço 05.01 Acendedor/pavimento 05.02 Amarrado 05.03 Banca de revistas 05.04 Bar/lanchonete/restaurante/similares 05.05 Bateria/bateria 05.06 Caixa eletrônica 05.07 Confiteira/geladeira/parafusadeira 05.08 Droga/farmácia 05.09 Estação 05.10 Estacionamentos/parqueamento 05.11 Fera feroz 05.12 Garagem de ônibus/coletivo 05.13 Jaleteria 05.14 Laboratório fotográfico/químico 05.15 Lavanderia 05.16 Loja de calçados 05.17 Loja de departamentos 05.18 Loja de roupas de inverno 05.19 Loja de roupas 05.20 Mercadoria/mercado/supermercado 05.21 Molhadora 05.22 Oficina elétrica/farmácia/mecânica 05.23 Posto de combustíveis 05.24 Shopping center 05.99 Outros estabelecimentos comerciais/serviço (discriminado no histórico) Estabelecimento industrial/profissional/serviço 06.01 Abastecedor/fornecedor/materiais 06.02 Carretilha/motocicleta 06.03 Cerâmica/cerâmica 06.04 Cristaleiro/geladeira/químico 06.05 Eletrodoméstico/eletrodoméstico 06.06 Explosivos/munícipais 06.07 Garagem 06.08 Laticínio 06.09 Metalurgia/hidráulica 06.10 Mineração 06.11 Montadora de veículos 06.12 Montadora 06.13 Pedreira 06.14 Perfuradora de poços de água/petróleo 06.15 Plástico 06.16 Química 06.17 Refinaria de petróleo/produção de gás 06.18 Tecelagem 06.19 Têxtil 06.20 Torno/parafusadeira 06.99 Outro estabelecimento industrial/produção/extração (discriminado no histórico) Local estabelecimento de lazer/cultura/religião 07.01 Antidoto/biblioteca/galeria de arte/museu 07.02 Biblioteca/casa de shows/teatro 07.03 Capela/igreja/templo religioso 07.04 Cemitério/cemitério 07.05 Centro de comunhão/república/república 07.06 Cinema/teatro 07.07 Circos/parque de diversão 07.08 Clube social/clube esportivo 07.09 Jardim/parque/jardim 07.10 Local de encontro/espetáculo/teatro/drama 07.11 Zoológico 07.99 Outros estabelecimentos de lazer/cultura/religião (discriminado no histórico) Local rural 10.01 Chacara 10.02 Fazenda 10.03 Residência rural 10.04 Sítio 10.99 Outros imóveis rurais (discriminado no histórico)	
TAB 3 TIPO DE LOCAL 01. Estabelecimento estadual 02. Estabelecimento federal 03. Estabelecimento municipal 04. Via de acesso controlada (pesquisa) 05. Via urbana 06. Via vicinal 07. Ignorado 99. Outros locais (discriminado no histórico)	TAB 4 MEIO UTILIZADO 01. Alugamento 02. Alugamento fixo 03. Armas de fogo (parte e portátil) 04. Armas 05.01 Qualificador de art. 155 Cp. 05.02 Com destruição ou rompimento de obstáculo à subtração de coisa 05.03 Com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza 05.04 Com emprego de chave falsa 05.05 Mediante concurso de duas ou mais pessoas 06. Condição/entendimento 07. Explosivos/inflamáveis 08. Fogo 09. Invenção/parafusadeira, contante ou contábil 10. Substituição biológica/química/radiológica 11. Veneno 12. Veneno/venenamento 13. Veneno/venenamento 14. Veneno/venenamento 15. Veneno/venenamento 16. Veneno/venenamento 17. Veneno/venenamento 18. Veneno/venenamento 19. Veneno/venenamento 20. Veneno/venenamento 21. Veneno/venenamento 22. Veneno/venenamento 23. Veneno/venenamento 24. Veneno/venenamento 25. Veneno/venenamento 26. Veneno/venenamento 27. Veneno/venenamento 28. Veneno/venenamento 29. Veneno/venenamento 30. Veneno/venenamento 31. Veneno/venenamento 32. Veneno/venenamento 33. Veneno/venenamento 34. Veneno/venenamento 35. Veneno/venenamento 36. Veneno/venenamento 37. Veneno/venenamento 38. Veneno/venenamento 39. Veneno/venenamento 40. Veneno/venenamento 41. Veneno/venenamento 42. Veneno/venenamento 43. Veneno/venenamento 44. Veneno/venenamento 45. Veneno/venenamento 46. Veneno/venenamento 47. Veneno/venenamento 48. Veneno/venenamento 49. Veneno/venenamento 50. Veneno/venenamento 51. Veneno/venenamento 52. Veneno/venenamento 53. Veneno/venenamento 54. Veneno/venenamento 55. Veneno/venenamento 56. Veneno/venenamento 57. Veneno/venenamento 58. Veneno/venenamento 59. Veneno/venenamento 60. Veneno/venenamento 61. Veneno/venenamento 62. Veneno/venenamento 63. Veneno/venenamento 64. Veneno/venenamento 65. Veneno/venenamento 66. Veneno/venenamento 67. Veneno/venenamento 68. Veneno/venenamento 69. Veneno/venenamento 70. Veneno/venenamento 71. Veneno/venenamento 72. Veneno/venenamento 73. Veneno/venenamento 74. Veneno/venenamento 75. Veneno/venenamento 76. Veneno/venenamento 77. Veneno/venenamento 78. Veneno/venenamento 79. Veneno/venenamento 80. Veneno/venenamento 81. Veneno/venenamento 82. Veneno/venenamento 83. Veneno/venenamento 84. Veneno/venenamento 85. Veneno/venenamento 86. Veneno/venenamento 87. Veneno/venenamento 88. Veneno/venenamento 89. Veneno/venenamento 90. Veneno/venenamento 91. Veneno/venenamento 92. Veneno/venenamento 93. Veneno/venenamento 94. Veneno/venenamento 95. Veneno/venenamento 96. Veneno/venenamento 97. Veneno/venenamento 98. Veneno/venenamento 99. Veneno/venenamento 100. Veneno/venenamento 101. Veneno/venenamento 102. Veneno/venenamento 103. Veneno/venenamento 104. Veneno/venenamento 105. Veneno/venenamento 106. Veneno/venenamento 107. Veneno/venenamento 108. Veneno/venenamento 109. Veneno/venenamento 110. Veneno/venenamento 111. Veneno/venenamento 112. Veneno/venenamento 113. Veneno/venenamento 114. Veneno/venenamento 115. Veneno/venenamento 116. Veneno/venenamento 117. Veneno/venenamento 118. Veneno/venenamento 119. Veneno/venenamento 120. Veneno/venenamento 121. Veneno/venenamento 122. Veneno/venenamento 123. Veneno/venenamento 124. Veneno/venenamento 125. Veneno/venenamento 126. Veneno/venenamento 127. Veneno/venenamento 128. Veneno/venenamento 129. Veneno/venenamento 130. Veneno/venenamento 131. Veneno/venenamento 132. Veneno/venenamento 133. Veneno/venenamento 134. Veneno/venenamento 135. Veneno/venenamento 136. Veneno/venenamento 137. Veneno/venenamento 138. Veneno/venenamento 139. Veneno/venenamento 140. Veneno/venenamento 141. Veneno/venenamento 142. Veneno/venenamento 143. Veneno/venenamento 144. Veneno/venenamento 145. Veneno/venenamento 146. Veneno/venenamento 147. Veneno/venenamento 148. Veneno/venenamento 149. Veneno/venenamento 150. Veneno/venenamento 151. Veneno/venenamento 152. Veneno/venenamento 153. Veneno/venenamento 154. Veneno/venenamento 155. Veneno/venenamento 156. Veneno/venenamento 157. Veneno/venenamento 158. Veneno/venenamento 159. Veneno/venenamento 160. Veneno/venenamento 161. Veneno/venenamento 162. Veneno/venenamento 163. Veneno/venenamento 164. Veneno/venenamento 165. Veneno/venenamento 166. Veneno/venenamento 167. Veneno/venenamento 168. Veneno/venenamento 169. Veneno/venenamento 170. Veneno/venenamento 171. Veneno/venenamento 172. Veneno/venenamento 173. Veneno/venenamento 174. Veneno/venenamento 175. Veneno/venenamento 176. Veneno/venenamento 177. Veneno/venenamento 178. Veneno/venenamento 179. Veneno/venenamento 180. Veneno/venenamento 181. Veneno/venenamento 182. Veneno/venenamento 183. Veneno/venenamento 184. Veneno/venenamento 185. Veneno/venenamento 186. Veneno/venenamento 187. Veneno/venenamento 188. Veneno/venenamento 189. Veneno/venenamento 190. Veneno/venenamento 191. Veneno/venenamento 192. Veneno/venenamento 193. Veneno/venenamento 194. Veneno/venenamento 195. Veneno/venenamento 196. Veneno/venenamento 197. Veneno/venenamento 198. Veneno/venenamento 199. Veneno/venenamento 200. Veneno/venenamento 201. Veneno/venenamento 202. Veneno/venenamento 203. Veneno/venenamento 204. Veneno/venenamento 205. Veneno/venenamento 206. Veneno/venenamento 207. Veneno/venenamento 208. Veneno/venenamento 209. Veneno/venenamento 210. Veneno/venenamento 211. Veneno/venenamento 212. Veneno/venenamento 213. Veneno/venenamento 214. Veneno/venenamento 215. Veneno/venenamento 216. Veneno/venenamento 217. Veneno/venenamento 218. Veneno/venenamento 219. Veneno/venenamento 220. Veneno/venenamento 221. Veneno/venenamento 222. Veneno/venenamento 223. Veneno/venenamento 224. Veneno/venenamento 225. Veneno/venenamento 226. Veneno/venenamento 227. Veneno/venenamento 228. Veneno/venenamento 229. Veneno/venenamento 230. Veneno/venenamento 231. Veneno/venenamento 232. Veneno/venenamento 233. Veneno/venenamento 234. Veneno/venenamento 235. Veneno/venenamento 236. Veneno/venenamento 237. Veneno/venenamento 238. Veneno/venenamento 239. Veneno/venenamento 240. Veneno/venenamento 241. Veneno/venenamento 242. Veneno/venenamento 243. Veneno/venenamento 244. Veneno/venenamento 245. Veneno/venenamento 246. Veneno/venenamento 247. Veneno/venenamento 248. Veneno/venenamento 249. Veneno/venenamento 250. Veneno/venenamento 251. Veneno/venenamento 252. Veneno/venenamento 253. Veneno/venenamento 254. Veneno/venenamento 255. Veneno/venenamento 256. Veneno/venenamento 257. Veneno/venenamento 258. Veneno/venenamento 259. Veneno/venenamento 260. Veneno/venenamento 261. Veneno/venenamento 262. Veneno/venenamento 263. Veneno/venenamento 264. Veneno/venenamento 265. Veneno/venenamento 266. Veneno/venenamento 267. Veneno/venenamento 268. Veneno/venenamento 269. Veneno/venenamento 270. Veneno/venenamento 271. Veneno/venenamento 272. Veneno/venenamento 273. Veneno/venenamento 274. Veneno/venenamento 275. Veneno/venenamento 276. Veneno/venenamento 277. Veneno/venenamento 278. Veneno/venenamento 279. Veneno/venenamento 280. Veneno/venenamento 281. Veneno/venenamento 282. Veneno/venenamento 283. Veneno/venenamento 284. Veneno/venenamento 285. Veneno/venenamento 286. Veneno/venenamento 287. Veneno/venenamento 288. Veneno/venenamento 289. Veneno/venenamento 290. Veneno/venenamento 291. Veneno/venenamento 292. Veneno/venenamento 293. Veneno/venenamento 294. Veneno/venenamento 295. Veneno/venenamento 296. Veneno/venenamento 297. Veneno/venenamento 298. Veneno/venenamento 299. Veneno/venenamento 300. Veneno/venenamento 301. Veneno/venenamento 302. Veneno/venenamento 303. Veneno/venenamento 304. Veneno/venenamento 305. Veneno/venenamento 306. Veneno/venenamento 307. Veneno/venenamento 308. Veneno/venenamento 309. Veneno/venenamento 310. Veneno/venenamento 311. Veneno/venenamento 312. Veneno/venenamento 313. Veneno/venenamento 314. Veneno/venenamento 315. Veneno/venenamento 316. Veneno/venenamento 317. Veneno/venenamento 318. Veneno/venenamento 319. Veneno/venenamento 320. Veneno/venenamento 321. Veneno/venenamento 322. Veneno/venenamento 323. Veneno/venenamento 324. Veneno/venenamento 325. Veneno/venenamento 326. Veneno/venenamento 327. Veneno/venenamento 328. Veneno/venenamento 329. Veneno/venenamento 330. Veneno/venenamento 331. Veneno/venenamento 332. Veneno/venenamento 333. Veneno/venenamento 334. Veneno/venenamento 335. Veneno/venenamento 336. Veneno/venenamento 337. Veneno/venenamento 338. Veneno/venenamento 339. Veneno/venenamento 340. Veneno/venenamento 341. Veneno/venenamento 342. Veneno/venenamento 343. Veneno/venenamento 344. Veneno/venenamento 345. Veneno/venenamento 346. Veneno/venenamento 347. Veneno/venenamento 348. Veneno/venenamento 349. Veneno/venenamento 350. Veneno/venenamento 351. Veneno/venenamento 352. Veneno/venenamento 353. Veneno/venenamento 354. Veneno/venenamento 355. Veneno/venenamento 356. Veneno/venenamento 357. Veneno/venenamento 358. Veneno/venenamento 359. Veneno/venenamento 360. Veneno/venenamento 361. Veneno/venenamento 362. Veneno/venenamento 363. Veneno/venenamento 364. Veneno/venenamento 365. Veneno/venenamento 366. Veneno/venenamento 367. Veneno/venenamento 368. Veneno/venenamento 369. Veneno/venenamento 370. Veneno/venenamento 371. Veneno/venenamento 372. Veneno/venenamento 373. Veneno/venenamento 374. Veneno/venenamento 375. Veneno/venenamento 376. Veneno/venenamento 377. Veneno/venenamento 378. Veneno/venenamento 379. Veneno/venenamento 380. Veneno/venenamento 381. Veneno/venenamento 382. Veneno/venenamento 383. Veneno/venenamento 384. Veneno/venenamento 385. Veneno/venenamento 386. Veneno/venenamento 387. Veneno/venenamento 388. Veneno/venenamento 389. Veneno/venenamento 390. Veneno/venenamento 391. Veneno/venenamento 392. Veneno/venenamento 393. Veneno/venenamento 394. Veneno/venenamento 395. Veneno/venenamento 396. Veneno/venenamento 397. Veneno/venenamento 398. Veneno/venenamento 399. Veneno/venenamento 400. Veneno/venenamento 401. Veneno/venenamento 402. Veneno/venenamento 403. Veneno/venenamento 404. Veneno/venenamento 405. Veneno/venenamento 406. Veneno/venenamento 407. Veneno/venenamento 408. Veneno/venenamento 409. Veneno/venenamento 410. Veneno/venenamento 411. Veneno/venenamento 412. Veneno/venenamento 413. Veneno/venenamento 414. Veneno/venenamento 415. Veneno/venenamento 416. Veneno/venenamento 417. Veneno/venenamento 418. Veneno/venenamento 419. Veneno/venenamento 420. Veneno/venenamento 421. Veneno/venenamento 422. Veneno/venenamento 423. Veneno/venenamento 424. Veneno/venenamento 425. Veneno/venenamento 426. Veneno/venenamento 427. Veneno/venenamento 428. Veneno/venenamento 429. Veneno/venenamento 430. Veneno/venenamento 431. Veneno/venenamento 432. Veneno/venenamento 433. Veneno/venenamento 434. Veneno/venenamento 435. Veneno/venenamento 436. Veneno/venenamento 437. Veneno/venenamento 438. Veneno/venenamento 439. Veneno/venenamento 440. Veneno/venenamento 441. Veneno/venenamento 442. Veneno/venenamento 443. Veneno/venenamento 444. Veneno/venenamento 445. Veneno/venenamento 446. Veneno/venenamento 447. Veneno/venenamento 448. Veneno/venenamento 449. Veneno/venenamento 450. Veneno/venenamento 451. Veneno/venenamento 452. Veneno/venenamento 453. Veneno/venenamento 454. Veneno/venenamento 455. Veneno/venenamento 456. Veneno/venenamento 457. Veneno/venenamento 458. Veneno/venenamento 459. Veneno/venenamento 460. Veneno/venenamento 461. Veneno/venenamento 462. Veneno/venenamento 463. Veneno/venenamento 464. Veneno/venenamento 465. Veneno/venenamento 466. Veneno/venenamento 467. Veneno/venenamento 468. Veneno/venenamento 469. Veneno/venenamento 470. Veneno/venenamento 471. Veneno/venenamento 472. Veneno/venenamento 473. Veneno/venenamento 474. Veneno/venenamento 475. Veneno/venenamento 476. Veneno/venenamento 477. Veneno/venenamento 478. Veneno/venenamento 479. Veneno/venenamento 480. Veneno/venenamento 481. Veneno/venenamento 482. Veneno/venenamento 483. Veneno/venenamento 484. Veneno/venenamento 485. Veneno/venenamento 486. Veneno/venenamento 487. Veneno/venenamento 488. Veneno/venenamento 489. Veneno/venenamento 490. Veneno/venenamento 491. Veneno/venenamento 492. Veneno/venenamento 493. Veneno/venenamento 494. Veneno/venenamento 495. Veneno/venenamento 496. Veneno/venenamento 497. Veneno/venenamento 498. Veneno/venenamento 499. Veneno/venenamento 500. Veneno/venenamento 501. Veneno/venenamento 502. Veneno/venenamento 503. Veneno/venenamento 504. Veneno/venenamento 505. Veneno/venenamento 506. Veneno/venenamento 507. Veneno/venenamento 508. Veneno/venenamento 509. Veneno/venenamento 510. Veneno/venenamento 511. Veneno/venenamento 512. Veneno/venenamento 513. Veneno/venenamento 514. Veneno/venenamento 515. Veneno/venenamento 516. Veneno/venenamento 517. Veneno/venenamento 518. Veneno/venenamento 519. Veneno/venenamento 520. Veneno/venenamento 521. Veneno/venenamento 522. Veneno/venenamento 523. Veneno/venenamento 524. Veneno/venenamento 525. Veneno/venenamento 526. Veneno/venenamento 527. Veneno/venenamento 528. Veneno/venenamento 529. Veneno/venenamento 530. Veneno/venenamento 531. Veneno/venenamento 532. Veneno/venenamento 533. Veneno/venenamento 534. Veneno/venenamento 535. Veneno/venenamento 536. Veneno/venenamento 537. Veneno/venenamento 538. Veneno/venenamento 539. Veneno/venenamento 540. Veneno/venenamento 541. Veneno/venenamento 542. Veneno/venenamento 543. Veneno/venenamento 544. Veneno/venenamento 545. Veneno/venenamento 546. Veneno/venenamento 547. Veneno/venenamento 548. Veneno/venenamento 549. Veneno/venenamento 550. Veneno/venenamento 551. Veneno/venenamento 552. Veneno/venenamento 553. Veneno/venenamento 554. Veneno/venenamento 555. Veneno/venenamento 556. Veneno/venenamento 557. Veneno/venenamento 558. Veneno/venenamento 559. Veneno/venenamento 560. Veneno/venenamento 561. Veneno/venenamento 562. Veneno/venenamento 563. Veneno/venenamento 564. Veneno/venenamento 565. Veneno/venenamento 566. Veneno/venenamento 567. Veneno/venenamento 568. Veneno/venenamento 569. Veneno/venenamento 570. Veneno/venenamento 571. Veneno/venenamento 572. Veneno/venenamento 573. Veneno/venenamento 574. Veneno/venenamento 575. Veneno/venenamento 576. Veneno/venenamento 577. Veneno/venenamento 578. Veneno/venenamento 579. Veneno/venenamento 580. Veneno/venenamento 581. Veneno/venenamento 582. Veneno/venenamento 583. Veneno/venenamento 584. Veneno/venenamento 585. Veneno/venenamento 586. Veneno/venenamento 587. Veneno/venenamento 588. Veneno/venenamento 589. Veneno/venenamento 590. Veneno/venenamento 591. Veneno/venenamento 592. Veneno/venenamento 593. Veneno/venenamento 594. Veneno/venenamento 595. Veneno/venenamento 596. Veneno/venenamento 597. Veneno/venenamento 598. Veneno/venenamento 599. Veneno/venenamento 600. Veneno/venenamento 601. Veneno/venenamento 602. Veneno/venenamento 603. Veneno/venenamento 604. Veneno/venenamento 605. Veneno/venenamento 606. Veneno/venenamento 607. Veneno/venenamento 608. Veneno/venenamento 609. Veneno/venenamento 610. Veneno/venenamento 611. Veneno/venenamento 612. Veneno/venenamento 613. Veneno/venenamento 614. Veneno/venenamento 615. Veneno/venenamento 616. Veneno/venenamento 617. Veneno/venenamento 618. Veneno/venenamento 619. Veneno/venenamento 620. Veneno/venenamento 621. Veneno/venenamento 622. Veneno/venenamento 623. Veneno/venenamento 624. Veneno/venenamento 625. Veneno/venenamento 626. Veneno/venenamento 627. Veneno/venenamento 628. Veneno/venenamento 629. Veneno/venenamento 630. Veneno/venenamento 631. Veneno/venenamento 632. Veneno/venenamento 633. Veneno/venenamento 634. Veneno/venenamento 635. Veneno/venenamento 636. Veneno/venenamento 637. Veneno/venenamento 638. Veneno/venenamento 639. Veneno/venenamento 640. Veneno/venenamento 641. Veneno/venenamento 642. Veneno/venenamento 643. Veneno/venenamento 644. Veneno/venenamento 645. Veneno/venenamento 646. Veneno/venenamento 647. Veneno/venenamento 648. Veneno/venenamento 649. Veneno/venenamento 650. Veneno/venenamento 651. Veneno/venenamento 652. Veneno/venenamento 653. Veneno/venenamento 654. Veneno/venenamento 655. Veneno/venenamento 656. Veneno/venenamento 657. Veneno/venenamento 658. Veneno/venenamento 659. Veneno/venenamento 660. Veneno/venenamento 661. Veneno/venenamento 662. Veneno/venenamento 663. Veneno/venenamento 664. Veneno/venenamento 665. Veneno/venenamento 666. Veneno/venenamento 667. Veneno/venenamento 668. Veneno/venenamento 669. Veneno/venenamento 670. Veneno/venenamento 671. Veneno/venenamento 672. Veneno/venenamento 673. Veneno/venenamento 674. Veneno/venenamento 675. Veneno/venenamento 676. Veneno/venenamento 677. Veneno/venenamento 678. Veneno/venenamento 679. Veneno/venenamento 680. Veneno/venenamento 681. Veneno/venenamento 682. Veneno/venenamento 683. Veneno/venenamento 684. Veneno/venenamento 685. Veneno/venenamento 686. Veneno/venenamento 687. Veneno/venenamento 688. Veneno/venenamento 689. Veneno/venenamento 690. Veneno/venenamento 691. Veneno/venenamento 692. Veneno/venenamento 693. Veneno/venenamento 694. Veneno/venenamento 695. Veneno/venenamento 696. Veneno/venenamento 697. Veneno/venenamento 698. Veneno/venenamento 699. Veneno/venenamento 700. Veneno/venenamento 701. Veneno/venenamento 702. Veneno/venenamento 703. Veneno/venenamento 704. Veneno/venenamento 705. Veneno/venenamento 706. Veneno/venenamento 707. Veneno/venenamento 708. Veneno/venenamento 709. Veneno/venenamento 710. Veneno/venenamento 711. Veneno/venenamento 712. Veneno/venenamento 713. Veneno/venenamento 714. Veneno/venenamento 715. Veneno/venenamento 716. Veneno/venenamento 717. Veneno/venenamento 718. Veneno/venenamento 719. Veneno/venenamento 720. Veneno/venenamento 721. Veneno/venenamento 722. Veneno/venenamento 723. Veneno/venenamento 724. Veneno/venenamento 725. Veneno/venenamento 726. Veneno/venenamento 727. Veneno/venenamento 728. Veneno/venenamento 729. Veneno/venenamento 730. Veneno/venenamento 731. Veneno/venenamento 732. Veneno/venenamento 733. Veneno/venenamento 734. Veneno/venenamento 735. Veneno/venenamento 736. Veneno/venenamento 737. Veneno/venenamento 738. Veneno/venenamento 739. Veneno/venenamento 740. Veneno/venenamento 741. Veneno/venenamento 742. Veneno/venenamento 743. Veneno/venenamento 744. Veneno/venenamento 745. Veneno/venenamento 746. Veneno/venenamento 747. Veneno/venenamento 748. Veneno/venenamento 749. Ven

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) Animal 02.01. Animal extinto 02.02. Animal silvestre 02.03. Aves em geral 02.04. Cão 02.05. Gato 02.06. Pássaro 02.07. Peixe em geral 02.08. Rebanho bovino 02.09. Rebanho equídeo 02.10. Rebanho suíno 02.99. Outros - animais (discriminado no histórico) 03.99. Bebida Correção 04.01. Carga de bebidas 04.02. Carga de cigarros 04.03. Carga de derivados de petróleo 04.04. Carga de eletro-eletrônicos 04.05. Carga de medicamentos 04.99. Outros - correções (discriminado no histórico) Documentos bancários 05.01. Cheque/talão cheques 05.02. Cartão de crédito/débito 05.99. Documentos bancários diversos 06.99. Combustível/derivado de Petróleo Dinheiro/moeda 07.01. Moeda nacional (Real) 07.02. Moeda estrangeira 07.99. Outros - tipos de moedas (discriminado no histórico) Documento de uso pessoal 08.01. Carteira de identidade civil 08.02. Carteira de trabalho 08.03. Carteira nacional 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. BIP 09.04. Rádio 09.05. GPS 09.99. Outros - tipos de equip. comunicação/localização (discriminado no histórico) 10.99. Equipamentos de segurança Equipamentos eletro-domésticos 11.01. Aspirador de pó 11.02. Batedeira 11.03. Escadeira 11.04. Ferro 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. eletro-doméstico (discriminado no histórico) Equipamentos eletro-eletrônicos 12.01. Câmera para filmagem 12.02. DVD 12.03. Jogos 12.04. Máquina para jogos 12.05. Micro-system 12.06. Televisão 12.07. Rádio 12.08. Vêlocassete 12.99. Outros equip. eletro-eletrônicos (discriminado no histórico) 14.99. Equipamentos fotográficos 15.99. Equipamentos industriais 16.99. Equipamentos para construção 17.99. Equipamentos para drogas/narcóticos 18.99. Equipamentos para escritório Equipamentos/software para informática 19.01. Aplicativos em geral (softwares) 19.02. Digitalizador de imagem 19.03. Estabilizador/ino-brasil 19.04. Gravador/leitor de CD/DVD 19.05. Impressora 19.06. Micro computador 19.07. Sistemas operacionais 19.99. Outros equip./software para informática (discriminado no histórico) Munição, acessórios, equipamento, Explosivo (Produtos Controlados - R 105) Uso restrito 20.01. Apetrechos, equipamentos, acessórios, peças, cartuchos vazios, semi-carregados ou carregados e chumbo granulado, destinados a fabricação de munição e/ou arma de fogo de uso restrito e/ou proibido 20.02. Artilharia explosiva/bomba explosiva/dispositivo explosivo dissimulado/engenharia explosiva (uso restrito) 20.03. Bocais lança-granadas (uso restrito) 20.04. Carregador/iniciador de arma de fogo de uso restrito 20.05. Cartucho intacto (munição) de calibre restrito 20.06. Capacetes contra armas de fogo de uso restrito 20.07. Coletes contra armas de fogo de uso restrito 20.08. Dispositivos de pontaria que empregam 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 (uso restrito) 20.10. Equipamentos para visão 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 Auxiliares (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 venenosos (uso restrito) 20.15. Munição química, explosiva ou helmigera, para emprego militar ou policial-militar (espagador, granada, etc) (uso restrito) 20.16. Munições ou dispositivos com efeitos práticos, ou dispositivos similares capazes de provocar incêndios ou explosões (sinaleiros) (uso restrito) 20.17. Outras síndromes balísticas para munições de uso restrito 20.18. Quebra-chamas (uso restrito) 20.19. Silenciadores de tiro (uso restrito) 20.20. Simulacro de arma de fogo (uso restrito) Uso permitido 20.51. Apetrechos, equipamentos, acessórios, peças, cartuchos vazios, semi-carregados ou carregados e chumbo granulado, destinados a fabricação de munição e/ou arma de fogo de uso permitido 20.52. Capacetes contra armas de fogo de uso permitido 20.53. Carregador/iniciador de arma de fogo de uso permitido 20.54. Cartuchos vazios, semi-carregados ou carregados e chumbo granulado, conhecidos como "cartuchos de caça", destinados a armas de fogo de alma lisa de calibre permitido 20.55. Cartucho intacto (munição) de arma de fogo de uso permitido 20.56. Coletes contra armas de fogo de uso permitido 20.57. Dispositivos ópticos de pontaria com aumento menor que seis vezes e diâmetro da objetiva menor que trinta e seis milímetros (uso permitido) 20.58. Escudos contra armas de fogo de porte de uso permitido 20.59. Fogo de artifício 20.60. Outros blindagens balísticas para munições de uso permitido 20.80. Demais substâncias, produtos sujeitos ao controle do R-105 20.99. Outros - explosivos/munições esportivo (discriminado no histórico) 21.99. Ferramentas em geral 22.99. Instrumento perfurante, cortante ou contundente 23.99. Materiais de construção/elétricos/telefonia 24.99. Mobiliários em geral 25.99. Objeto de arte/cantidário Objetos/acessórios pessoais 26.01. Bolsa/mochila 26.02. Boné 26.03. Brinco/brinco/anel 26.04. Carteira/porta-niquis 26.05. Chaveiro 26.06. Colar/gargantilha/cordão 26.07. Guarda-chuva/sombreira 26.08. Óculos 26.09. Pulseira/bracelete 26.10. Relógio 26.99. Outros objetos pessoais (discriminado no histórico) 27.99. Papéis negociáveis 28.99. Peça de tecido 29.99. Tabacaria em geral 30.99. Utensílios cama/mesa/banho 31.99. Vestuário em geral Suprimentos eletrônicos e informática 32.01. Mídia de CD 32.02. Mídia de DVD 32.03. Mídia de VCD 32.04. Fita VHS 32.05. Fita cassete 32.06. Chip Telefonia Móvel 32.07. Chip Memória Removível 32.99. Outros suprimentos eletrônicos e informática (discriminado no histórico) TOXICODENTOPECENTES,SEMENTES Cocaina 51.01. Papéisotes 51.02. Pasta 51.03. Pó 51.99. Outros - cocaína (discriminado no histórico) Crack 52.01. Em pedras 52.02. Em quilogramas 52.99. Outros - crack (discriminado no histórico) Hashe 53.01. Bola 53.02. Tablete (quilograma) 53.99. Outros - hashe (discriminado no histórico) 54.99. LSD Inaláveis 54.01. Corfórmio 54.02. Cola de sapateiro 54.03. Lança-perfume 54.04. Loli 54.05. Thinner 54.99. Outros - inaláveis (discriminado no histórico) Maconha 55.01. Bunka 55.02. Oigaro 55.03. Plantação (pil) 55.04. Pressada (barra/tablete) 55.05. Semente 55.99. Outros - maconha (discriminado no histórico) Medicamentos/Sintéticos 57.01. Artane 57.02. Diazepam 57.03. Dimpac 57.04. Ecstasy/MDMA 57.05. Inibex 57.06. Rhylinol 57.07. Xaroxe 57.99. Outros - medicamentos/sintéticos (discriminado no histórico) Ópiacos 58.01. Mierla 58.02. Morfina 58.03. Ópio 58.99. Outros - opíacos (discriminado no histórico) 99 - Outros - objetos (discriminado no histórico)	TAB 22 CALIBRE Calibre de armas não raladas 01 - 10 mm 02 - 12 (12) 03 - 16 (16) 04 - 20 (20) 05 - 24 (24) 06 - 28 (28) 07 - 32 (32) 08 - 36 (36) Calibre de armas raladas 09 - 27 (uso permitido) 10 - 5,56 mm/223 remington (uso proibido) 11 - 5,4 (uso industrial) 12 - 6,35 mm (uso permitido) 13 - 7,62 mm (uso restrito) 14 - 38 (uso proibido) 15 - 7,62 mm (uso restrito) 16 - 7,65 mm (uso permitido) 17 - 32 (uso permitido) 18 - 38 (uso permitido) 19 - 380 (uso permitido) 20 - 9 mm (uso restrito) 21 - 357 magnum (uso restrito) 22 - 40 (uso restrito) 23 - 44 (44) (uso restrito para arma curta) 24 - 45 (45) (uso restrito) 25 - 50 (uso proibido) 99 - Outros calibres (discriminado no histórico) TAB 23 MARCA 01. BERETA 02. CBC 03. COLT 04. FABRICAÇÃO ARTESANAL 05. IMBEL 06. GLOCK 07. MAUSER 08. ROSS 09. SMITH & WESSON 10. Taurus 11. WINCHESTER 99. Outras marcas (discriminado no histórico) 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/laborado 08. Veículo/placa informado por terceiros 09. Veículo liberado 10. Veículo Restituido 99. Outros (discriminado no histórico) TAB 27 MOTIVO DA APREENSÃO VEICULAR 01. Por adulteração/falsagem 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. Carroça 11. Cavalinho 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. Mistu 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

	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

[illegible]

[illegible]

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

TAMEN		BOLETIM DE OCORRÊNCIA		BO Nº		Fl. /	
FOLHA COMPLEMENTAR - ACIDENTE DE TRÂNSITO							
VEÍCULO	NR ENVOLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO TAB 26	MOTIVO APRENSÃO TAB 27	Nº CRV / CLA		RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	PLACA	MUNICÍPIO	UF	CHASSI			
	MARCA / MODELO	ANO FABRICAÇÃO	ESPÉCIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28	
	NOME DO PROPRIETÁRIO						Ocupantes (Condutor + Pas)
	ORIGEM DA AIT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL	CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(ÕES)		NR DO AIT			
	SEGURO OBRIGATORIO () SIM () NÃO	SEGURO OPCIONAL () SIM () NÃO	REGISTRO CNH DO CONDUTOR	CATEGORIA CNH	RECOLHIDA () SIM () NÃO	DATA 1ª HAB	UF
	SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO) ☐ CRESCENTE ☐ DECRESCENTE ☐ OUTROS (Discriminado no Histórico)		USO DISP SEQ TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/LITRO AR)	Nº DO BAFÔMETRO	
	DANO(S) APARENTE(S)						
	VEICULO TRANSPORTANDO CARGA: ☐ COMUM ☐ PRODUTOS PERIGOSOS ☐ SEM CARGA Nº DA ONU VALOR DA NOTA FISCAL:						
	MERCADORIA TRANSPORTADA Nº DA NOTA FISCAL: EXPEDIDOR:						
VEÍCULO	NR ENVOLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO TAB 26	MOTIVO APRENSÃO TAB 27	Nº CRV / CLA		RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	PLACA	MUNICÍPIO	UF	CHASSI			
	MARCA / MODELO	ANO FABRICAÇÃO	ESPÉCIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28	
	NOME DO PROPRIETÁRIO						Ocupantes (Condutor + Pas)
	ORIGEM DA AIT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL	CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(ÕES)		NR DO AIT			
	SEGURO OBRIGATORIO () SIM () NÃO	SEGURO OPCIONAL () SIM () NÃO	REGISTRO CNH DO CONDUTOR	CATEGORIA CNH	RECOLHIDA () SIM () NÃO	DATA 1ª HAB	UF
	SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO) ☐ CRESCENTE ☐ DECRESCENTE ☐ OUTROS (Discriminado no Histórico)		USO DISP SEQ TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/LITRO AR)	Nº DO BAFÔMETRO	
	DANO(S) APARENTE(S)						
	VEICULO TRANSPORTANDO CARGA: ☐ COMUM ☐ PRODUTOS PERIGOSOS ☐ SEM CARGA Nº DA ONU VALOR DA NOTA FISCAL:						
	MERCADORIA TRANSPORTADA Nº DA NOTA FISCAL: EXPEDIDOR:						
VEÍCULO	NR ENVOLV / CONDUTOR	SITUAÇÃO VEÍCULO TAB 26	MOTIVO APRENSÃO TAB 27	Nº CRV / CLA		RENAVAM	ANO EXERCÍCIO
	PLACA	MUNICÍPIO	UF	CHASSI			
	MARCA / MODELO	ANO FABRICAÇÃO	ESPÉCIE - TAB 29	CATEG. - TAB 30	COR PREDOMINANTE	TIPO DE VEÍCULO TAB 28	
	NOME DO PROPRIETÁRIO						Ocupantes (Condutor + Pas)
	ORIGEM DA AIT / AINA () DETRAN () DER () DPRF () MUNICIPAL	CÓDIGO(S) DE INFRAÇÃO(ÕES)		NR DO AIT			
	SEGURO OBRIGATORIO () SIM () NÃO	SEGURO OPCIONAL () SIM () NÃO	REGISTRO CNH DO CONDUTOR	CATEGORIA CNH	RECOLHIDA () SIM () NÃO	DATA 1ª HAB	UF
	SENTIDO DO TRAFEGO DO VEÍCULO (ORIGEM / DESTINO) ☐ CRESCENTE ☐ DECRESCENTE ☐ OUTROS (Discriminado no Histórico)		USO DISP SEQ TAB 31	TACÓGRAFO TAB 32	BAFÔMETRO (Mg/LITRO AR)	Nº DO BAFÔMETRO	
	DANO(S) APARENTE(S)						
	VEICULO TRANSPORTANDO CARGA: ☐ COMUM ☐ PRODUTOS PERIGOSOS ☐ 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		
MONTA v. v. v. ☐ PEQUENA ☐ MÉDIA ☐ GRANDE	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	

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 . Outros (discriminado no histórico)

TAB 27 MOTIVO DA APREENSÃO VEICULAR

01 . Per adulteração/clonagem de placa
02 . Per crime de trânsito
03 . Per crime relacionado a narcóticos
04 . Per decisão/mandado/ordem judicial
05 . Per 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 . Carroça
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
98 . Ignorado
99 . Outros dispositivos de segurança (discriminado no histórico)

TAB 32 TACÓGRAFO

01 . Existente
02 . Existente e inoperante (defeito/disco sem trocar)
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 . Solterramento 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)**POP nº**
2.07.019/2025 - DOP**Estabelecido em:**

27/04/2020

Atualizado em:

01/08/2025

Unidade:

COPOM/DOP

Folha: 13/18

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

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: 14/18

 TAMEN	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: _____ Valor R\$: _____ N° DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI: _____ N° DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD: _____ N° DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TS: _____								
	N° AI: _____ Para DATA DE: _____ HORÁRIO: _____ LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO: _____								
	FORMULÁRIOS UTILIZADOS: ☐ IBAMA ☐ SEMAD ☐ IEF ☐ IGAM ☐ FEAM ☐ Outros (Especificar): _____								
	NOME COMPLETO: _____	COD. ATUAÇÃO - TAB 1							
ENVOLV.	AUTO DE INFRAÇÃO - AI: _____ Valor R\$: _____ N° DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI: _____ N° DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD: _____ N° DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TS: _____								
	N° AI: _____ Para DATA DE: _____ HORÁRIO: _____ LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO: _____								
	FORMULÁRIOS UTILIZADOS: ☐ IBAMA ☐ SEMAD ☐ IEF ☐ IGAM ☐ FEAM ☐ Outros (Especificar): _____								
	NOME COMPLETO: _____	COD. ATUAÇÃO - TAB 1							
	ENVOLV.	AUTO DE INFRAÇÃO - AI: _____ Valor R\$: _____ N° DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI: _____ N° DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD: _____ N° DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TS: _____							
N° AI: _____ Para DATA DE: _____ HORÁRIO: _____ LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO: _____									
FORMULÁRIOS UTILIZADOS: ☐ IBAMA ☐ SEMAD ☐ IEF ☐ IGAM ☐ FEAM ☐ Outros (Especificar): _____									
NOME COMPLETO: _____		COD. ATUAÇÃO - TAB 1							
ENVOLV.		AUTO DE INFRAÇÃO - AI: _____ Valor R\$: _____ N° DO TERMO DE EMBARGO E INTERDIÇÃO - TEI: _____ N° DO TERMO DE APREENSÃO E DEPÓSITO - TAD: _____ N° DO TERMO DE DOAÇÃO E SOLTURA - TS: _____							
	N° AI: _____ Para DATA DE: _____ HORÁRIO: _____ LOCAL PARA COMPARECIMENTO DO NOTIFICADO: _____								
	FORMULÁRIOS UTILIZADOS: ☐ IBAMA ☐ SEMAD ☐ IEF ☐ IGAM ☐ FEAM ☐ Outros (Especificar): _____								
	NOME COMPLETO: _____	COD. ATUAÇÃO - TAB 1							
	ANIMAIS / PEIXES								
ENVOLV. NR	ORIGEM TAB 35	SITUAÇÃO TAB 19	QUANTIDADE	UPV / QDT TAB 20	TIPO DE ANIMAL / PEIXE TAB 37	AMEAÇADO EXTINÇÃO	VIVO	DEST. FINAL TAB 38	OBSERVAÇÕES
						☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO	☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO ☐ SIM ☐ NÃO		
MATERIAIS / PRODUTOS									
ENVOLV. NR	MATERIAL TAB 36	SITUAÇÃO TAB 19	QUANTIDADE	UPV / QDT TAB 20	DEST. FINAL TAB 38	OBSERVAÇÕES			
DOCUMENTOS APREENDIDOS / RECOLHIDOS									
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:									

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: 15/18

TABELAS AUXILIARES DE OCORRÊNCIAS DE MEIO AMBIENTE

TAB 19 SITUAÇÃO

01. Apreendido
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. Estéreo
3.4. Metro cúbico
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 Jacaraçu
11.00. Rio Itanhém
12.00. Rio São Mateus
13.00. Rio Piracicaba/Jaguarí
14.00. Rio Itapemirim
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. Arma
03. Armadilhas
04. Armas brancas
05. Armas de fogo
06. Bateias
07. Bombas de sucção
08. Caniços/molinetes
09. Carne de animal
10. Carfufos
11. Carvão
12. Chumbo
13. Cinturões
14. Covos
15. Dragas/balsas
16. Embarcação aquática
17. Equipamentos de mergulho
18. Espionhéis
19. Espoleta
20. Explosivos
21. Galeotas
22. Jequi
23. Lenha
24. Madeira
25. Maquiadários
26. Moloserra
27. Mourões
28. Palmilo
29. Peles/touros
30. Peneiras
31. Pescação
32. Pios/apitos
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 Depositário - 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. Sollura - Solt
20. Terceiro como depositário - 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 Desmatar - AD
02. Alvara de Pesquisa - AP
03. Autorização para Queimada Controlada - AQ
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 Moloserra - LPUM
13. Nota Fiscal de Produtor - NFP

14. Outorga de uso de água - OUA
15. Outorga de Lavra Garimpeira - OLG
16. Planta de Terreno - PT
17. Relação de Passeriformes - RP
18. Regime de Permissão de Lavra Garimpeira - RPLG
19. Selo Ambiental - SA
99. Outros documentos (discriminado no histórico)

TAB 40 MOTIVO DA APREENSÃO DOS DOCUMENTOS

01. Extinto
02. Falta de preenchimento de campos
03. Ilegível
04. Indício de falsificação
05. Preenchimento incompleto/incorreto
06. Rasurado/Adulterado
07. Uso Indevido
08. Vencido
99. Outros motivos (discriminado no histórico)

TAB 41 ESPÉCIE DE ANIMAL

01.99. Anfíbios em geral
02.99. Aves em geral
Mamíferos
03.00. Bicho-preguiça
04.00. Bovinos em geral
Cão
05.01. Akita
05.02. Boxer
05.03. Doberman
05.04. Husky Siberiano
05.05. Mastin Napolitano
05.06. Pastor Alemão
05.07. Pastor Belga
05.08. Pit Bull
05.09. Rotweiler
05.10. Fila Brasileiro
05.11. Perdigão
05.97. Mestizo
05.98. Ignorado
05.99. Clãs - Outros
06.00. Capivara
07.00. Cavalo
08.00. Gato
09.00. Lobo
10.00. Macaco/Mico
11.00. Onça/Jaguatirica
12.00. Ouriço - caxoeiro
13.00. Tamanduá
14.00. Gambá
19.00. Mamíferos - outros
20.00. Peixes em geral
Répteis
Cobra
30.00. Cascavel
31.00. Coral Verdadeiro
32.00. Jararaca
33.00. Jararacuçu
34.00. Piton
35.00. Sucuri
36.00. Surucucu
37.00. Urutu cruzeira
38.00. Ignorado
39.00. Cobras - outras
40.00. Jabuti/Tartaruga/Cágado
41.00. Jacaré
42.00. Répteis - outros
Invertebrados
51.00. Escorpião
52.00. Aranha
53.00. Invertebrados - outros
Insetos
54.00. Abelhas
55.00. Marimbondo
56.00. Insetos - outros
98. Ignorado (desconhecido)
99. Outros tipos de animais (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)			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				Espelho 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	
Limpadores de pára-brisa				Triângulo	
Caias				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					
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: 1ª Via - Anexo ao Boletim de Ocorrência; 2ª Via - Anexo a Segunda via do Boletim de Ocorrência; 3ª Via - Responsável pelo veículo apreendido/removido					

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: 17/18

BOLETIM DE Ocorrência Nº		
DESPACHO DE AUTORIDADE POLICIAL (Se necessário, utilizar o verso)		
UNIDADE POLICIAL		DATA DO DESPACHO
NOME (Completo legível)	CARGO	MAIS
PARA: (Nome e Unidade Policial, se for o caso)		
ASSINATURA/CARIMBO		

MOD: Despacho da Autoridade

Impressão: Parque Gráfico da PMMG/DAL/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: 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

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

Sr(a)

15

HISTÓRICO RESUMIDO DO FATO

16

DADOS DO RELATOR DA OCORRÊNCIA

19

NOME LEGÍVEL

17

POSTO/GRAD

18

NR

19

OPM/Cia/Pol/PM

20

RÚBRICA

RECIBO DA AUTORIDADE A QUE SE DESTINA OU SEU REPRESENTANTE

21

NOME LEGÍVEL

22

MASP

23

CARGO

24

RÚBRICA

(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 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			POP nº 2.07.020/2025 - DOP
	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	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.

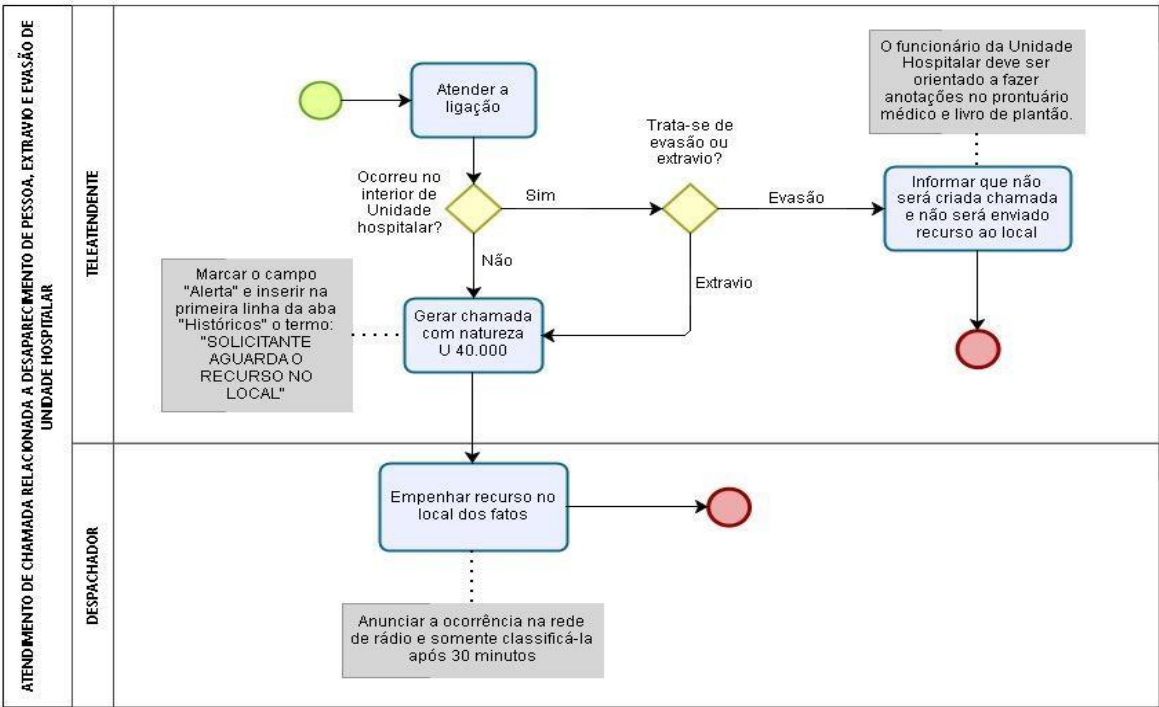
PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de chamada relacionada a desaparecimento de pessoa, extravio e evasão de Unidade Hospitalar			POP nº 2.07.020/2025 - DOP
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 04/08/2025	Unidade: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

4. FLUXOGRAMA



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.07.020/2025 - DOP
	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	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 CLAUDINO 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.

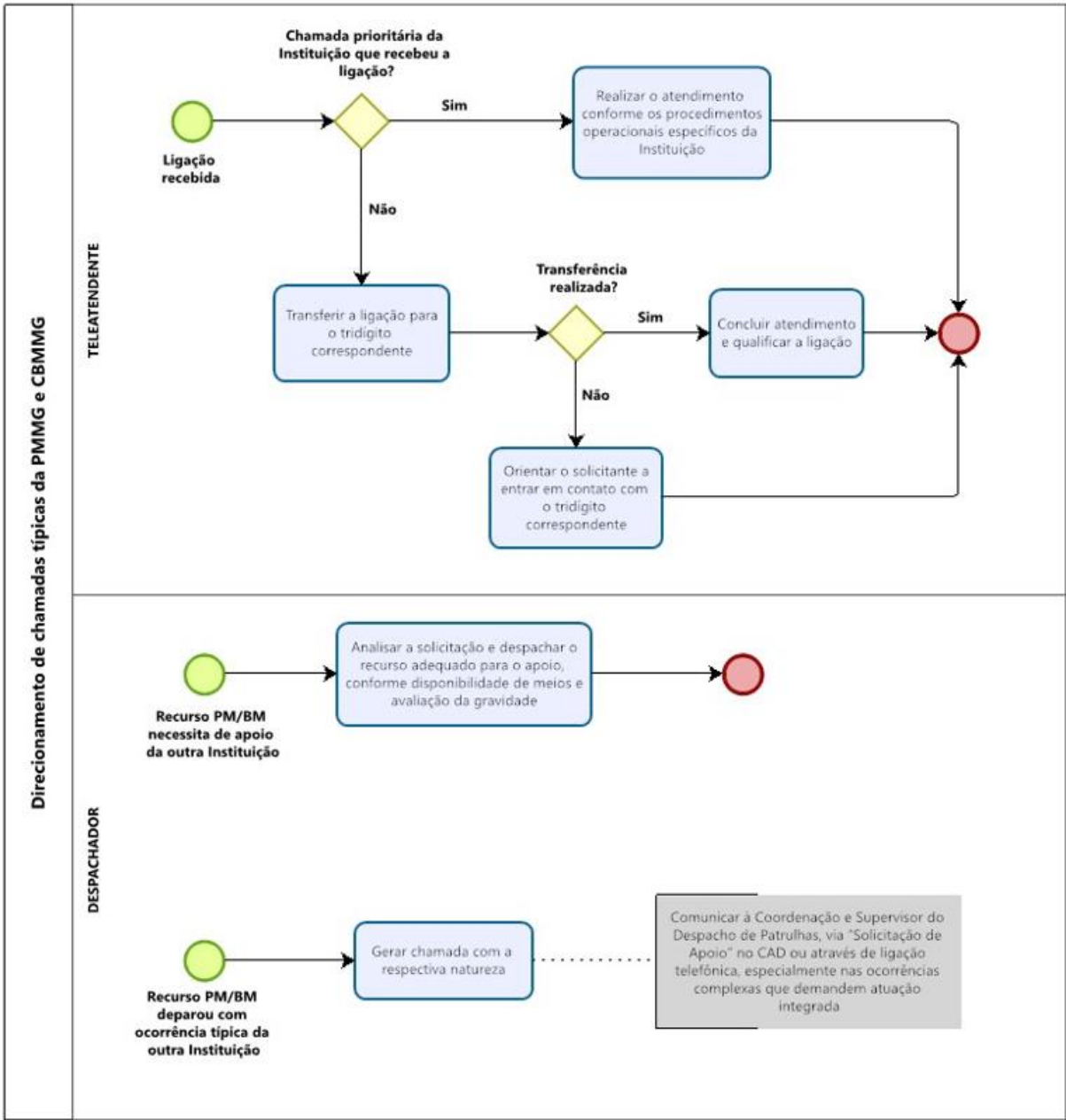
3.2 Manter permanente comunicação e alinhamento entre os órgãos envolvidos, garantindo que todos estejam cientes das ações adotadas, com foco no desfecho adequado da

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 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 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: 1/3

1. EMENTA

Este Procedimento Operacional Padrão tem como finalidade padronizar a utilização do sistema SILOC - AML por teleatendentes e despachadores nos âmbito dos Centros de Operações de teleatendimento 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			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: 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.

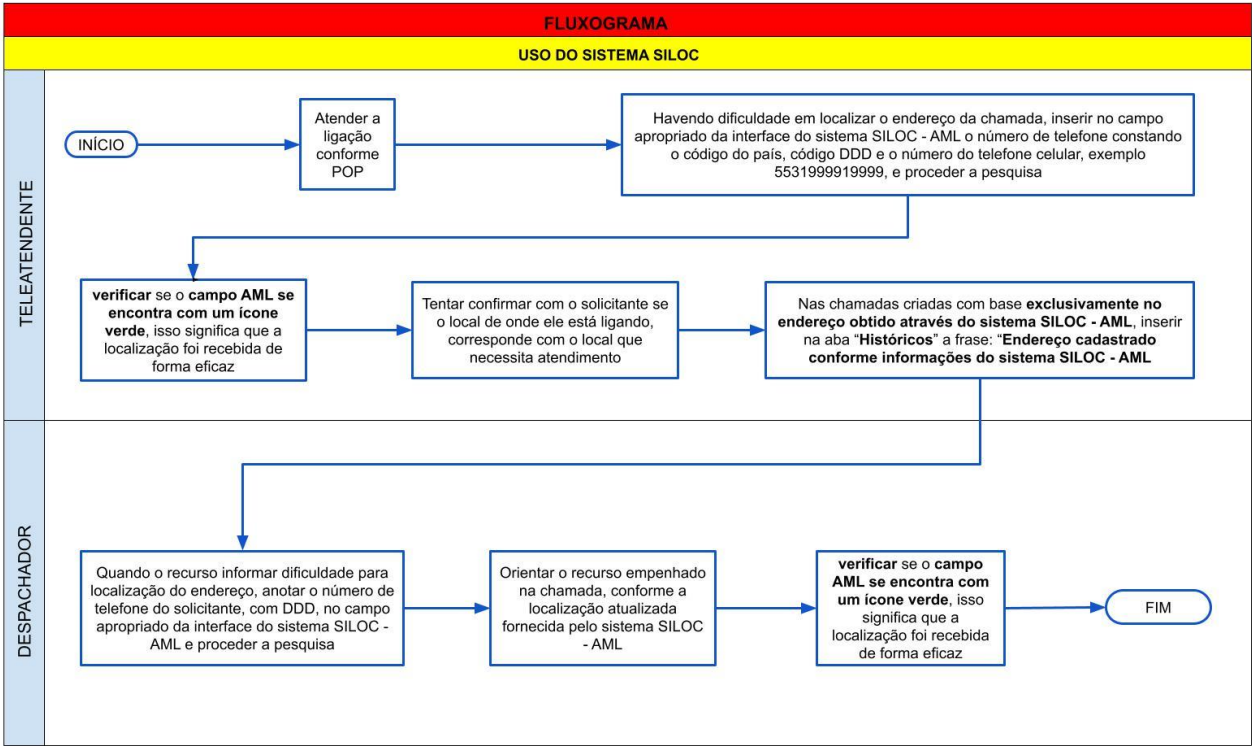
- Diretrizes de modernização do atendimento emergencial integrando tecnologias de localização com os COPOMs.

- 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 CLAUDINO 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**