

A percepção dos policiais militares em curso no Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás sobre a aplicabilidade do Procedimento Operacional Padrão 204 – Abordagem a Pessoa

Autora: Sophia Wieczorek Lobo (Superintendência da Polícia Técnico-científica de Goiás)

E-mail: sophia.wieczorek@gmail.com

Autor: José Nivaldo Cordeiro Cysneiros Filho (Polícia Militar do Estado de Goiás)

E-mail: nivaldoccysneiros@gmail.com

Resumo

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

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

The perception of military police officers in training at the Military Police Academy Command of the State of Goiás regarding the applicability of standard Operational Procedure 204 – Person Approach

Abstract

The Standard Operating Procedure (SOP) is essential in the Military Police of the State of Goiás and aims to guide police actions, being part of the documental portfolio of that institute since 2003. Public management, base to constitutional principles, demands quality in services. This study aimed to evaluate the perception of CAPM military police officers regarding the applicability of POP 204, relating to procedures for stop-and-frisk people. The research, with an applied approach, whose reasoning method was deductive and with a qualitative and descriptive approach, used the technical procedures of bibliographical research and data collection using a questionnaire based on a *Likert* scale and applied via Google Forms. The survey had 124 anonymous volunteer respondents (response rate of 25,3%, CI 95%, estimated error of 7.6%), who highlighted the importance of POP for quality management. The results also indicated that, in the respondents' perception, following the SOP makes approaches safer, and they reported frequently using its guidelines in work situations. Furthermore, most

respondents stated that the POP has already protected them in dangerous situations. Updating the SOP is seen as very important, and the training received is considered adequate by the majority. It was therefore inferred that the POP plays a fundamental role in promoting public safety and community trust in the Military Police.

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

INTRODUÇÃO

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

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

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

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

O estudo justifica-se socialmente ao avaliar a impessoalidade, uma vez que a ação policial deverá ser executada de uma determinada forma, independentemente de qual agente público irá executá-la. Isso favorece a segurança pública, e auxilia na execução dos ditames constitucionais (Trindade; Trindade; Willers, 2018). Quanto à relevância econômica, a aplicabilidade da gestão da qualidade implica genericamente na redução de custos, tendo em vista que tal gestão melhora processos (Crissi, 2016). A relevância acadêmica, por sua vez, é

demonstrada pela produção intelectual na base de dados Google Acadêmico com o descritor “gestão da qualidade na administração pública”, em março de 2024, com 259.000 resultados de retorno. Contudo, ao buscar “gestão da qualidade na Polícia Militar”, há apenas um retorno, tratando-se de estudo de caso. Há, portanto, um ineditismo na presente pesquisa, possibilitando expansão do conhecimento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

REVISÃO TEÓRICA

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

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

Na segunda era, o controle da inspeção foi melhorado mediante o emprego de métodos estatísticos. Técnicas de amostragem passaram a ser utilizadas, uma vez que não tinha mais como inspecionar produto por produto, tendo em vista o aumento na produção de objetos manufaturados. O principal benefício adquirido foi o controle do processo de produção (Oliveira, 2020).

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

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

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

A abordagem fundamentada na produção, por sua vez, está principalmente voltada às atividades diretamente ligadas à engenharia e à produção, ou seja, uma vez estabelecido o projeto, qualquer mudança resulta na perda de qualidade. Por fim, o enfoque baseado no valor

trata a qualidade como uma relação entre preço e custo, sendo tida, portanto, como um passo a frente em comparação com as abordagens anteriores (Oliveira, 2020).

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

No âmbito da Administração Pública, uma ferramenta para verificação da qualidade é a avaliação tanto da satisfação quanto da qualidade do serviço prestado. A satisfação e a qualidade percebidas são manifestações da apreciação da qualidade global do serviço com base no usuário. A satisfação tem um viés mais afetivo e emocional, ao passo que a qualidade possui um caráter mais cognitivo e racional (ENAP, 2020).

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

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

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

Dessa forma, um sistema de avaliação é intrínseco ao processo de ofertar e melhorar os serviços. Porém, para além desse efeito, há outros efeitos positivos que ressaltam a relevância da avaliação, quais sejam: dar voz ao cidadão, elevar a confiança no governo, efeito didático

em relação aos gastos públicos, desenvolvimento de novas habilidades gerenciais, aumento no engajamento e aprimoramento da capacidade crítica das pessoas, custos menores, efetividade nas soluções (ENAP, 2020)

O surgimento das polícias militares e suas organizações

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

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

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

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

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

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

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

O Procedimento Operacional Padrão (POP) na Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO)

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

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

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

O POP também tem por objetivo proteger o policial militar, uma vez que ao seguir ações padronizadas, ele ficará resguardado de consequências legais na esfera penal e de responsabilidade civil e indenizatória. Como exemplo, é essencial na patrulha, bem como em situações de alta periculosidade. Em razão disso, a uniformidade em relação a forma de

abordagem e o uso correto de equipamentos, contribuem para o êxito nas ações operacionais (Pelegriini; Sanches, 2018).

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

Importa destacar que os documentos da qualidade, especialmente os POPs, devem ser o reflexo da cultura e estrutura organizacional da instituição, *i.e.* PMGO, tendo em vista que os dois aspectos impactam no modelo de gestão da corporação. A construção da identidade de uma corporação se dá ao longo das situações enfrentadas no cotidiano, levando o policial a ser capaz de enfrentar o crime, certo de que os procedimentos operacionais estabelecidos auxiliaram na execução do seu dever (Pelegriini; Sanches, 2018).

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

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

O Procedimento Operacional Padrão (POP) 204 (Abordagem a Pessoa) da Polícia Militar do Estado de Goiás.

O Manual de Procedimentos Operacionais Padrão da Polícia Militar do Estado de Goiás apresenta estrutura sistematizada voltada à padronização das intervenções policiais,

distribuindo seus protocolos em módulos que contemplam diferentes níveis de atuação operacional. Nesse contexto, o POP 204 insere-se no módulo referente à atividade ostensiva e tem por finalidade disciplinar a abordagem policial, estabelecendo parâmetros técnicos e comportamentais para a atuação da guarnição (Goiás, 2023).

O referido protocolo distingue duas situações operacionais: a abordagem de pessoa em atitude suspeita e a abordagem de pessoa infratora da lei. Tal distinção evidencia uma preocupação institucional em diferenciar a intervenção preventiva daquela decorrente da constatação de ilícito, o que demonstra alinhamento com o princípio da legalidade e com a necessidade de proporcionalidade no emprego da força estatal (Goiás, 2023).

Observa-se que, no caso da abordagem preventiva, o POP enfatiza a adoção de medidas de segurança, organização espacial da equipe e comunicação verbal padronizada, indicando que a instituição busca reduzir riscos operacionais e, simultaneamente, conferir previsibilidade à atuação policial. Essa padronização contribui para a uniformização das práticas, reduzindo improvisações e fortalecendo a segurança jurídica da ação policial (Goiás, 2023).

Outro aspecto relevante do protocolo reside na previsão de procedimentos diferenciados para situações específicas, como abordagens envolvendo indivíduos armados legalmente ou portadores de prerrogativas funcionais. Ao prever tais hipóteses, o manual demonstra preocupação com a complexidade do cenário operacional contemporâneo, no qual a atuação policial exige não apenas técnica, mas também capacidade de avaliação situacional e adequação da resposta estatal (Goiás, 2023).

Além disso, o POP explicita princípios norteadores da abordagem, como segurança, surpresa, rapidez, ação enérgica e unidade de comando. A explicitação desses fundamentos revela que a instituição busca estruturar a intervenção policial não apenas em termos procedimentais, mas também sob uma lógica de doutrina operacional, voltada à eficiência e à mitigação de riscos (Goiás, 2023).

No tocante à abordagem de pessoa infratora da lei, o protocolo evidencia maior rigor procedimental, priorizando o controle do suspeito, a preservação da segurança da equipe e a formalização do encaminhamento à autoridade competente. Observa-se, portanto, que a padronização busca equilibrar a necessidade de contenção do autor do delito com a observância de garantias procedimentais mínimas (Goiás, 2023).

Outro ponto digno de nota é a previsão expressa de erros operacionais a serem evitados, como conduções inadequadas, restrições indevidas a registros audiovisuais ou falhas no controle do custodiado. Essa previsão indica que o POP não se limita a orientar condutas

ideais, mas também busca prevenir práticas potencialmente lesivas à legalidade da ação policial e à legitimidade institucional (Goiás, 2023).

Dessa forma, o POP 204 revela-se instrumento relevante de governança operacional, na medida em que orienta a atuação policial sob critérios de padronização, segurança e legalidade. Sua existência demonstra esforço institucional de profissionalização das intervenções policiais, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade permanente de análise crítica sobre sua aplicação prática e seus reflexos na relação entre polícia e sociedade (Goiás, 2023).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

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

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

Tabela 1 - Perfil sociodemográfico dos respondentes.

Faixa etária	Frequência	Porcentagem
20 a 30 anos	67	54%
31 e 40 anos	29	23,4%
41 e 50 anos	21	16,9%
51 e 60 anos	7	5,6%
Sexo	Frequência	Porcentagem
Feminino	13	10,5%
Masculino	111	89,5%
Estado civil	Frequência	Porcentagem
Casado	57	46%
Solteiro	56	45,2%
União Estável	8	6,5%
Divorciado	3	2,4%
Descendência	Frequência	Porcentagem
Possuem filhos	50	40,3%
Não possuem filhos	74	59,7%
Escolaridade	Frequência	Porcentagem
Ensino médio	2	1,6%
Superior incompleto	1	0,8%
Superior completo	62	50%
Especialização	58	46,8%
Mestrado	1	0,8%

Fonte: Elaboração própria (2024)

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

Tabela 2 - Perfil dos respondentes.

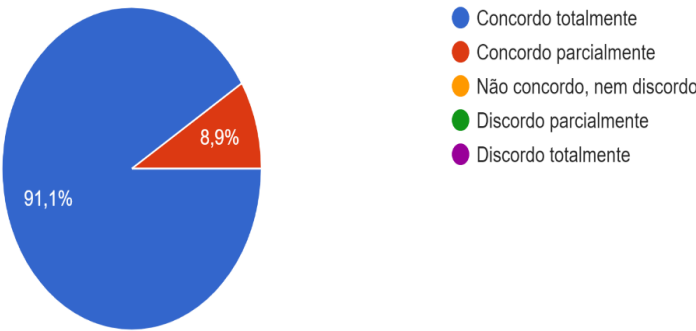
Posto/graduação	Frequência	Porcentagem
Cadete	89	71,8%
CHOA	14	11,3%
Sargento (1º e 2º)	17	13,7%
Aluno soldado	3	2,4%
2º tenente	1	0,8%

Tempo de PMGO	Frequência	Porcentagem
Até 5 anos	n=70	56,5%
De 6 a 10 anos	18	14,5%
De 11 a 15 anos	7	5,6%
De 16 a 20 anos	5	4%
Acima de 21 anos	24	19,4%

Fonte: Elaboração própria (2024)

Concernente ao tema propriamente dito, foi observado que 91,1%(n=113) dos policiais que responderam à pesquisa concordam totalmente que a existência de um POP influencia positivamente na gestão da qualidade do serviço público oferecido pela PMGO, enquanto 8,9% (n=11) concordam apenas parcialmente. A figura 1 demonstra a percepção da influência do POP na visão dos respondentes, que encontra guarida no trabalho de Maekawa, Carvalho e Oliveira (2013), que afirmam que a implantação da ISO 9001, através de protocolos operacionais padrão, por exemplo, traz como um dos benefícios a influência positiva nos demais processos internos de gestão de uma instituição.

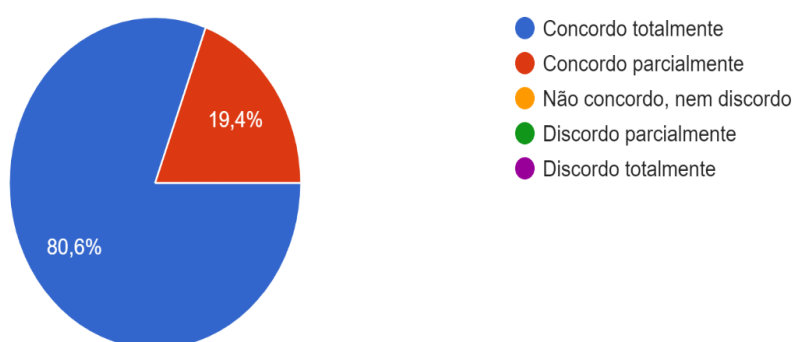
Figura 1 - Percepção de influência do POP na gestão da qualidade do serviço da PMGO.



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

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



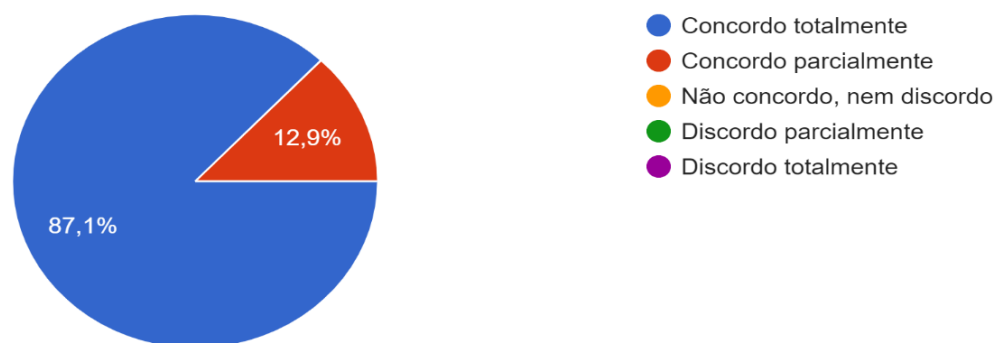
Fonte: Elaboração própria (2024)

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

Acerca da correta aplicação na prática dos ensinamentos do POP 204 (abordagem policial), questionou-se o grau de concordância com a afirmação de que os procedimentos tornam a abordagem mais segura, preservando vidas. Nesse sentido, 87,1% (n=108) concordam totalmente, enquanto 12,9% (n=16) concordam parcialmente. Assim, percebe-se que há a

internalização de que o POP além de finalidade, possui efetividade na prática policial, conforme exposto por Júnior (2021). O gráfico resultante pode ser visto na figura 3.

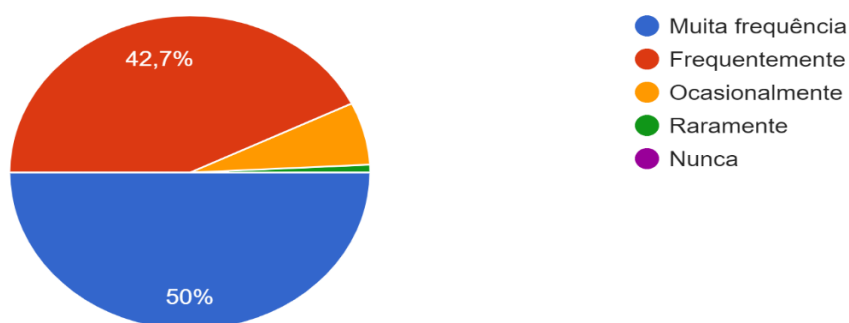
Figura 3 - Percepção de influência do POP na segurança da abordagem.



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

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

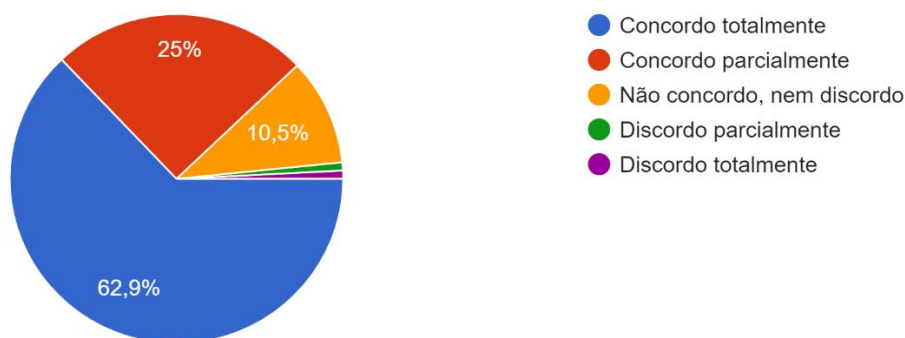


Fonte: Elaboração própria (2024)

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

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

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

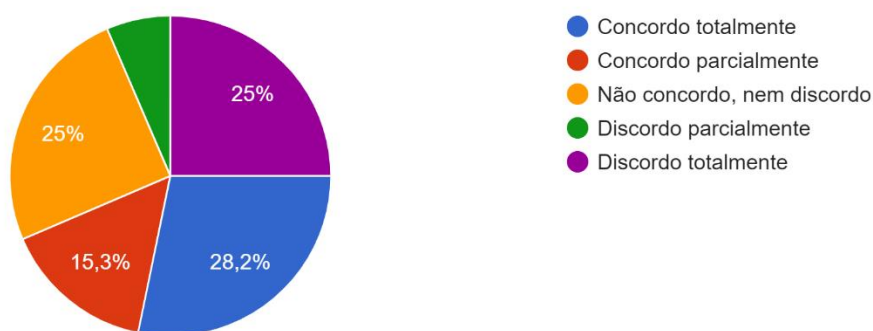


Fonte: Elaboração própria (2024)

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

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

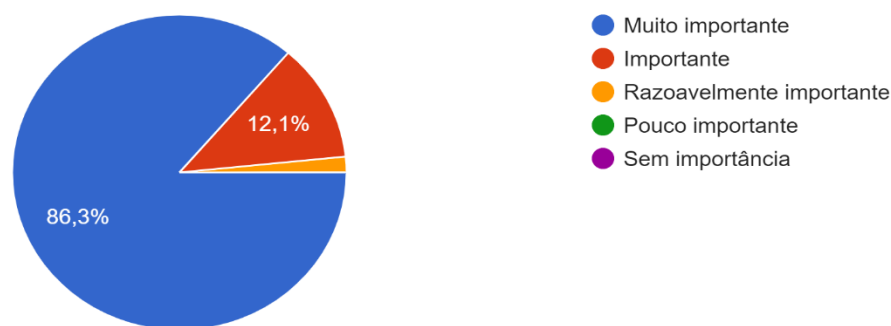
Figura 6 - Incidentes e lesões decorrentes da não utilização de técnicas previstas no POP 204.



Fonte: Elaboração própria (2024)

Outro aspecto importante a ser considerado diz respeito a atualização constante do POP 204 (abordagem policial). Dos respondentes, 86,3% (n=107) acham muito importante tal atualização, 12,1% (n=15) acham apenas importante, e 1,6% (n=2) acham razoavelmente importante (figura 7). A importância da atualização reside no fato de que novos desafios e contextos podem surgir ao longo do tempo, exigindo uma resposta ágil e eficaz por parte do Estado. Sendo assim, atualizar o POP 204 permite que os procedimentos sejam ajustados para lidar com essas novas situações. Ademais, importante dizer também que o ambiente operacional também está em constante mudança, com novas técnicas, tecnologias e melhores práticas surgindo regularmente. Com isso, reciclar o POP 204 permite a incorporação dessas inovações. Tal preceito fora discutido por Teshima (2017).

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



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

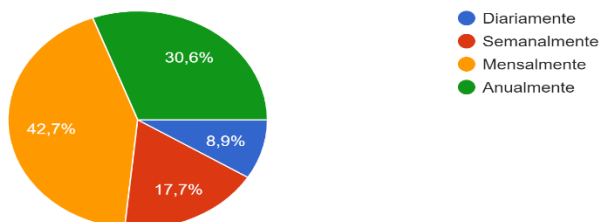
Também foi perguntado se o treinamento em abordagem policial que receberam como parte de sua formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado à prática da atividade policial. Cerca de 57,3% (n=71) concordaram totalmente; 37,1% (n=46) concordaram parcialmente; 3,2% (n=4) não concordaram, nem discordaram,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

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

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

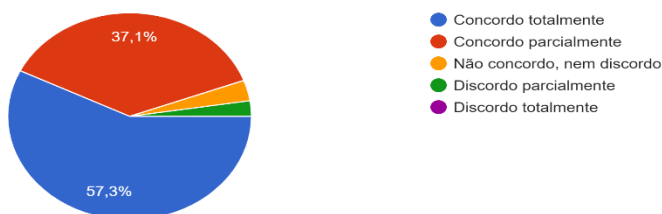
- (a) Com que frequência você acredita que deveria ser treinado as técnicas da abordagem policial previstas no POP 204?

124 respostas



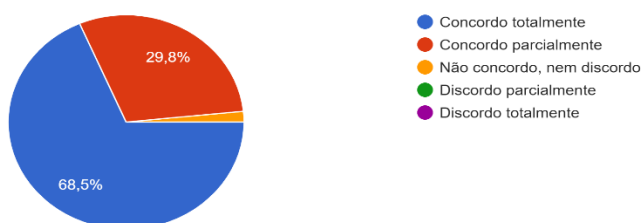
- (b) O treinamento em abordagem policial que recebi como parte de minha formação ou aperfeiçoamento policial foi adequado à prática da atividade policial.

124 respostas



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

124 respostas



Fonte: Elaboração própria (2024)

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

No que concerne ao treinamento adequado à prática policial, notou-se que segundo os pesquisados a instituição Polícia Militar do Estado de Goiás fornece sim esse tipo de

treinamento, levando dessa forma, segurança, legalidade, profissionalismo e eficácia das ações policiais, e consequentemente trazendo confiança e credibilidade da PMGO na comunidade.

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

CONCLUSÃO

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

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

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

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

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

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

Portanto, apesar do trabalho ter tido como limitação a dificuldade na obtenção de respostas do questionário em relação a alguns cursos em específico, os objetivos da pesquisa foram atingidos, tendo como proposta de intervenção a adequação do POP/GO ao sistema de gerenciamento de qualidade conforme as diretrizes da ISO 9001, para que se consiga continuar assegurando a eficácia contínua dos serviços prestados e proporcionando, dessa forma, uma base sólida para futuras pesquisas e aprimoramentos na gestão de qualidade na Polícia Militar do Estado de Goiás, beneficiando tanto os policiais quanto a sociedade.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OLIVEIRA, O. J. **Gestão Da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Cengage Learning, online, 2020. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=AlwMEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=gest%C3%A3o+da+qualidade&ots=_3kYOPBZg&sig=TXtxx9wNfC3XOUoiO26TgorjgQ#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20da%20qualidade&f=false. Acesso em: 21/02/2024.

PELEGRINI, A. J. N; SANCHES, C.P. **procedimento Operacional Padrão Na PMGO: A importância da sua existência, adoção e adesão**. Goiânia, 2018. Disponível em: < <https://revista.ssp.go.gov.br/index.php/rebesp/article/view/340>.> Acesso em: 28/02/2024.

PINC, T. M. **Treinamento policial: um meio de difusão de políticas públicas que incidem na conduta individual do policial de rua**. 2011. Tese (Doutorado – Departamento de Ciência Política). Universidade de São Paulo. 2011
PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

RIBEIRO, L. C. **História Das Polícias Militares No Brasil E Da Brigada Militar No Rio Grande Do Sul**. São Paulo: Artigo para o XXVI Simpósio Nacional de História da ANPUH, online, 2011. Disponível em: < https://www.snh2011.anpuh.org/resources/anais/14/1313022007_ARQUIVO_textoANPUH.pdf.> Acesso em: 24/02/2024.

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

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

TRINDADE, P. L. C; TRINDADE, T. M; WILLERS, M. M. **A Atividade Policial e os Princípios da Administração Pública**. São Luiz Gonzaga, RS: Ricadi, vol. 13, 2022. Disponível em: < <https://urisaoluiz.com.br/site/wp-content/uploads/2023/01/Revista-13a-edicao-1-artigo-7.pdf>.> Acesso em: 11/03/2024.

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