

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 1/8

1 EMENTA

1.1 O enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher pela Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) ocorre de forma escalonada e sistêmica, estruturado em três níveis de atuação, os quais compõem um ciclo de resposta progressiva, conforme a gravidade, reincidência e complexidade dos casos.

1.2 Este POP tem por finalidade orientar o atendimento de ocorrências de violência doméstica e familiar contra a mulher, desde a recepção da chamada pelo Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) ou Salas de Operações até as ações de Primeira Resposta no local da ocorrência, garantindo um atendimento humanizado, técnico e padronizado.

1.3 O procedimento visa assegurar a proteção integral da vítima, a responsabilização do autor e a qualificação das informações operacionais para subsidiar o planejamento e o acompanhamento das ações preventivas e repressivas da PMMG.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS

2.1 Criação e gerenciamento de chamadas no Sistema de Controle de Atendimento e Despacho (CAD)

2.1.1 O Teleatendente do 190 é responsável pela triagem inicial das denúncias de violência doméstica, devendo garantir atendimento humanizado, célere e tecnicamente padronizado, observando os seguintes procedimentos:

- Colher informações essenciais (o que, quando, onde, quem, como e por que), identificando a situação de risco.
- Acalmar a vítima e orientá-la a permanecer em local seguro.
- Identificar se o autor está no local, se está armado, se está alcoolizado ou sob efeito de substâncias entorpecentes.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3
				Folha: 2/8

d) Criar a chamada no sistema CAD, registrando a expressão "**VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**" na primeira linha da aba "Históricos" da chamada, e vinculá-la ao evento específico.

e) Alterar a prioridade da chamada para "Prioridade Alta" e marcar o campo "Alerta", independente da presença do autor no local da ocorrência, considerando que o cenário pode ser alterado de forma muito rápida.

f) Utilizar a natureza mais adequada para o fato (agressão, ameaça, lesão corporal etc.), evitando uso indevido da natureza *U 33.004 - ATENDIMENTO DE DENÚNCIA DE INFRAÇÕES CONTRA A MULHER* (violência doméstica).

g) Registrar corretamente os dados dos envolvidos, preferencialmente com Registro Geral (RG) na aba "Envolvidos" e o contato telefônico da vítima ou do solicitante.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 3/8

h) Verificar, no sistema CAD, a existência de Medidas Protetivas de Urgência (MPU) em face do agressor, inserindo tais informações da aba "Históricos" da chamada.

i) Em hipótese alguma deve-se orientar o registro na Delegacia Virtual ou por meio do Teleatendimento Remoto da PMMG.

j) Empregar linguagem clara e objetiva, assegurando à vítima a compreensão das orientações transmitidas.

2.1.2 O Despachador, assim que receber a chamada, deverá transmitir as informações à rede de rádio no intuito de promover celeridade no atendimento.

2.1.3 O Coordenador do Policiamento da Unidade (CPU) deverá otimizar os recursos e priorizar o atendimento, sempre que possível, considerando a gravidade e urgência das demais ocorrências em andamento.

2.2 Primeira Resposta

A Primeira Resposta consiste no atendimento imediato prestado pelas equipes de Radiopatrulhamento (Rp) ao serem acionadas para atendimento de ocorrências de violência doméstica, com foco na proteção imediata da vítima e na responsabilização do autor.

2.2.1 Procedimentos operacionais:

2.2.1.1 Atuação no local de ocorrência

a) Abordar a vítima e o autor de forma segura e separadamente, utilizando linguagem clara e respeitosa.

b) Priorizar o socorro à vítima, em caso de necessidade.

c) Realizar a escuta ativa da vítima, sem julgamentos.

d) Verificar a presença de crianças ou adolescentes. Não colher informações dessas crianças ou adolescentes na condição de testemunha. Em caso de revelação espontânea

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 4/8

a respeito dos fatos que deram origem à ocorrência, apenas ouvir atenta e calmamente o que expressar a criança ou adolescente, sem qualquer intervenção e interrupção, devendo transcrever a fala da mesma forma que lhe foi dito, conforme preconiza o Procedimento Operacional Padrão (POP) nº 1.7.0.050/2024 - Atendimento à criança e ao adolescente vítima ou testemunha de violência.

e) Diligenciar para que a coleta de informações e narração do fato realizada pelos envolvidos, durante o registro da ocorrência, não seja feita em local aberto ou exposto à curiosidade pública, preservando sua dignidade individual e imagem dos envolvidos.

f) Observar os elementos da cadeia de custódia da prova, atentando para isolamento e preservação do local de crime, em caso da necessidade de realização de trabalhos periciais. Nesses casos, repassar as informações via rede de rádio para compor o histórico de chamada do CAD e acionar a Perícia Técnica.

g) Aplicar o Formulário Nacional de Avaliação de Risco (FONAR) no Sistema de Registro de Eventos de Defesa Social (REDS), registrando informações completas e verídicas. Salienta-se a importância do preenchimento do FONAR, uma vez que será utilizado como base para a avaliação de riscos e aplicação da Terceira Resposta.

h) Realizar a prisão em flagrante do autor, quando for o caso, e condução à Delegacia de Polícia para adoção de providências de Polícia Judiciária, adotando as providências conforme natureza específica do fato. Salienta-se que não cabe realização de Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) para os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher.

i) Em caso de descumprimento de medida protetiva (art. 24-A da Lei Federal nº 11.340/06), efetuar a prisão em flagrante do autor e adotar providências conforme DIAO - natureza G 02.024 - *DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA*.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 5/8

2.2.1.2 Confeção do Boletim de Ocorrência

- a) Preencher obrigatoriamente os campos parametrizados, salientando-se a necessidade de completude dos dados dos envolvidos, a fim de que seja possível a realização de contatos posteriores para aplicação dos demais níveis de resposta policial à violência doméstica e familiar contra a mulher.
- b) Constar natureza secundária *U 33.004 - ATENDIMENTO DE DENÚNCIA DE INFRAÇÕES CONTRA A MULHER* (violência doméstica) no REDS.
- c) Consultar eventuais medidas protetivas de urgência vigentes em face do agressor para adoção das providências pertinentes.
- d) Constar no histórico do REDS: relação vítima/autor; existência de filhos; histórico de violência anterior; versão da vítima e do autor; existência e cumprimento (ou não) de medidas protetivas; condições físicas e emocionais da vítima e do autor; condições do local; materiais apreendidos; indicação de unidades de saúde e número da ficha, se houver atendimento médico; se houve acionamento e atuação da perícia técnica.
- e) Indicar os REDS anteriores correlatos, para facilitar o rastreio da reincidência, e se já foi realizada alguma diligência anterior pela Radiopatrulha de Proteção à Mulher (RpPM), sempre que possível.
- f) O modelo de histórico do REDS referente ao atendimento de Primeira Resposta encontra-se na Instrução nº 3.05.015/2026 - Proteção à Mulher – 3ª Edição (Anexo B).

2.2.2 Atendimento de ocorrências com envolvimento de autoridades

Nas ocorrências com envolvimento de autoridades (militares ou civis), os procedimentos operacionais são os mesmos, resguardados os aspectos de imunidades e prerrogativas vigentes (ver Manual Técnico-Profissional nº 3.04.02/2020). O policial militar responsável pelo atendimento deverá atentar para os seguintes aspectos:

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 6/8

a) Identificado o envolvimento de autoridade (incluindo policiais militares), o militar deve contatar o COPOM/SOU/SOF, bem como o CPU, para conhecimento e apoio, conforme necessidade. Deve-se observar aspectos referentes à condução de autoridades, conforme protocolos interinstitucionais vigentes (ver Resolução Conjunta nº 196/2015). O acionamento de outros órgãos para intervenções, quando do envolvimento de membros de outras instituições públicas, deverá ser realizado pelo COPOM/SOU/SOF, constando-se tal informação no histórico da chamada.

b) Em caso de envolvimento de Policial/Agente de Segurança Pública, indicar no REDS o campo parametrizado específico.

Este Envolvido é Militar/ Policial/ Agente de Segurança Pública? ☐ Não ☒ Sim

☐ Militar
☐ Policial/ Agente de Segurança *

Órgão/UF: *

Unidade:

Matrícula/ NR.:

PG/ Cargo:

Em Serviço? ☐ Não ☐ Sim

2.3 Coordenação e controle da Primeira Resposta

A Seção de Emprego Operacional (P3) da Unidade de Execução Operacional (UEOp) é a seção responsável pela coordenação e controle do atendimento de primeira resposta na área de responsabilidade territorial da Unidade. A P3 da Unidade deverá:

- Tomar conhecimento das ocorrências relacionadas à violência doméstica e familiar contra a mulher que ocorrerem no âmbito da UEOp.
- Avaliar o nível de alcance do atendimento de Primeira Resposta, identificando o nível de atendimento e registros do total de chamadas de ocorrências de violência doméstica e familiar.

PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 7/8

c) Supervisionar a qualidade dos registros de ocorrência, em especial quanto ao preenchimento dos campos parametrizados e do FONAR.

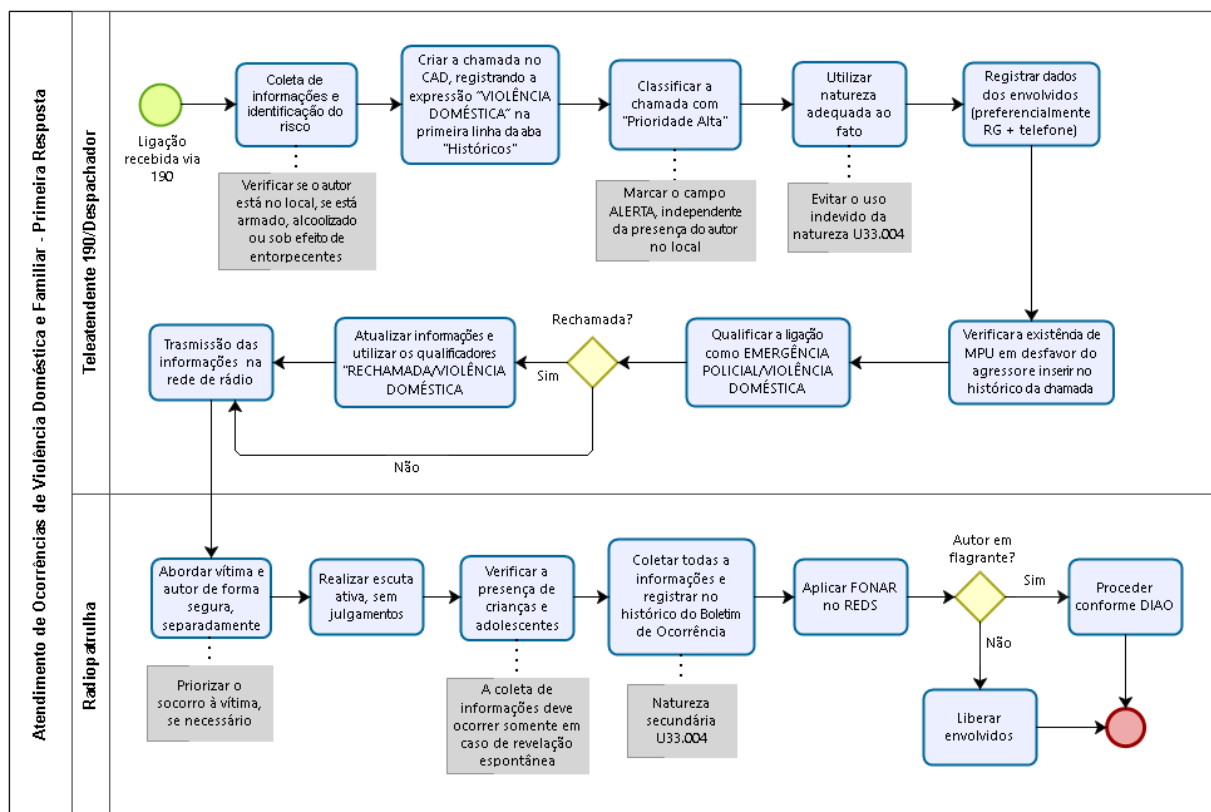
3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 Garantir o registro correto da ocorrência no Sistema CAD e no REDS.

3.2 Aplicar o FONAR em todos os casos com marcador de violência doméstica.

3.3 Priorizar o atendimento humanizado e evitar a vitimização secundária.

4. FLUXOGRAMA



PMMG	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 1.03.058/2026 - EMPPM
	Macroprocesso: Técnica/tática policial-militar Nome do procedimento: Atendimento de Ocorrências de Violência Doméstica e Familiar – Primeira Resposta			
	Estabelecido em: 14/01/2026	Atualizado em:	Unidade: PM3	Folha: 8/8

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).

Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal).

Decreto-Lei nº 3.689/1941 (Código de Processo Penal).

PMMG. Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO/SIDS).

PMMG. Instrução nº 3.05.015/2026-EMPPM (Proteção à Mulher – 3ª Edição).

PMMG. Manual Técnico-Profissional nº 3.04.01/2020-CG (Intervenção Policial).

PMMG. Manual Técnico-Profissional nº 3.04.02/2020-CG (Abordagem a Pessoas).

PMMG. Sistema de Atendimento e Despacho (CAD) – Procedimentos Operacionais.

PMMG. Instrução Conjunta de Corregedorias nº 02/2014 – Padroniza as Atividades de Polícia Judiciária Militar.

PMMG. Resolução Conjunta nº 196/2015 – Define procedimentos para atuação em eventos e situações de conflito entre integrantes das Instituições que compõem o Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS).

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